

Comprendre votre contrat annuel de surveillance

Qu'est-ce qu'un contrat de surveillance Aquatycia ?

Un contrat de surveillance est un engagement annuel qui garantit le suivi sanitaire régulier de vos installations. Aquatycia planifie et réalise les analyses aux fréquences réglementaires ou contractuelles, vous assurant une conformité permanente sans que vous ayez à y penser.

Avantages du contrat annuel

- ? Conformité garantie : nous veillons au respect de toutes vos obligations réglementaires
- ? Prix préférentiels : tarifs négociés inférieurs aux prestations ponctuelles
- ? Planning prévisionnel : calendrier envoyé en début d'année, intégré à votre organisation
- ? Interlocuteur dédié : un responsable de compte connaît votre site et vos spécificités
- ? Alertes proactives : nous vous prévenons si une échéance approche ou si un résultat nécessite une action
- ? Rapport annuel de synthèse : bilan complet avec tendances, fourni en fin d'année

Types de contrats disponibles

Type de contrat | Analyses incluses | Fréquence type | Adapté pour Surveillance Légionelles ECS | Legionella pneumophila par culture | Annuel, semestriel ou trimestriel | Hôtels, résidences, ERP, hôpitaux Surveillance Légionelles TAR | Legionella + physico-chimie | Mensuel (obligatoire) | Sites industriels avec tours aéroréfrigérantes Potabilité D1/Type A | Microbiologie + chimie eau potable | Annuel ou semestriel | Collectivités, établissements scolaires HACCP Restauration | Surfaces + eau cuisine + aliments | Trimestriel ou semestriel | Restaurants collectifs, traiteurs, cuisines centrales Surveillance Piscine | Bactériologie + physico-chimie baignade | Mensuel ou bimensuel | Piscines publiques, hôtels, campings Surveillance complète multi-paramètres | Combinaison personnalisée | Sur mesure | Hôpitaux, campus, sites complexes

Fréquences réglementaires obligatoires

Selon votre type d'établissement, les fréquences minimales d'analyse sont fixées par la réglementation :

Type d'établissement | Paramètre | Fréquence minimale | Texte réglementaire ERP (hôtels, résidences, maisons de retraite) | Légionelles ECS | 1 fois/an minimum | Arrêté du 1er février 2010 Établissements de santé (hôpitaux, cliniques) | Légionelles ECS | 1 fois/trimestre (points à risque) | Circulaire DGS 2002/243 Tours aéroréfrigérantes (TAR) | Légionelles | 1 fois/mois minimum | Arrêté du 14 décembre 2013 Piscines publiques | Bactério + physico-chimie | 1 fois/mois (ARS) | Code de la santé publique (art. D.1332-1) Restauration collective (>100 couverts/jour) | Surfaces + eau | 2 à 4 fois/an | Règlement CE 852/2004 Production d'eau potable | Analyse complète | Variable selon débit | Code de la santé publique

Important : ces fréquences sont des minimums réglementaires. Votre contrat peut prévoir des fréquences supérieures selon votre analyse de risque ou les recommandations de votre assureur.

Organisation des campagnes

Planning prévisionnel annuel

En début d'année (janvier), vous recevez votre planning prévisionnel indiquant :

- ? Les mois d'intervention prévus
- ? Le nombre de points par campagne
- ? Les types d'analyses programmées
- ? Les éventuels paramètres complémentaires saisonniers

Ce planning est indicatif - les dates exactes sont fixées en accord avec vous, 2 à 4 semaines avant chaque campagne.

Déroulement d'une campagne

- ? 4 semaines avant : email de pré-planification (mois de passage prévu)
- ? 2 semaines avant : prise de contact pour fixer la date exacte
- ? J-2 : confirmation du rendez-vous par SMS et email
- ? Jour J : intervention du technicien selon le plan de prélèvement défini
- ? J+5 à J+15 : résultats disponibles selon le type d'analyse
- ? J+15 à J+20 : rapport final avec évaluation de conformité

Adaptation du planning

Vous pouvez demander une modification du planning (décalage d'un mois, changement de période) en nous contactant au minimum 3 semaines avant la date prévue. Les modifications sont gratuites dans la limite de 2 par an.

Comment lire votre planning annuel

Le document envoyé en début d'année se présente sous forme de tableau mensuel avec :

- ? Lignes : vos différents sites ou bâtiments
- ? Colonnes : les 12 mois de l'année
- ? Cases colorées : intervention prévue (bleu = légionelles, vert = potabilité, orange = alimentaire)
- ? Nombre : nombre de points de prélèvement par campagne

Renouvellement du contrat

Tacite reconduction

Sauf indication contraire, votre contrat est reconduit tacitement pour une durée identique à la date anniversaire. Vous n'avez rien à faire si vous souhaitez continuer.

Résiliation

Pour résilier votre contrat, vous devez nous notifier par courrier recommandé ou email avec accusé de réception :

- ? Délai de préavis : 2 mois avant la date d'échéance
- ? Adresse : contact@aquatycia.fr avec objet "Résiliation contrat - [votre société]"
- ? Informations à fournir : numéro de contrat, date d'effet souhaitée, motif (optionnel)

Révision tarifaire annuelle

Les tarifs peuvent être révisés annuellement selon l'indice de référence prévu au contrat. Toute modification vous est communiquée 3 mois avant application.

Modification de votre contrat

Votre périmètre de surveillance peut évoluer en cours d'année :

Modification | Procédure | Délai Ajout de points de prélèvement | Email avec plan du site et localisation des nouveaux points | Prise en compte sous 5 jours ouvrés Suppression de points | Email de demande avec justification | Effective à la prochaine campagne Changement de fréquence | Avenant au contrat (envoyé pour signature) | Applicable dès signature Ajout d'un nouveau site/bâtiment | Nouveau devis complémentaire | Devis sous 48h, intervention sous 2-4 semaines Changement d'interlocuteur sur site | Email avec nom, téléphone et email du nouveau contact | Immédiat

Facturation des contrats

Modes de facturation

- ? Facturation à la campagne : facture émise après chaque intervention réalisée
- ? Facturation trimestrielle : regroupement de toutes les interventions du trimestre
- ? Facturation annuelle : paiement en une fois en début d'année (remise applicable)
- ? Facturation mensuelle : lissage sur 12 mois pour les grands comptes

Le mode de facturation est défini lors de la signature du contrat et peut être modifié sur demande (effectif au prochain cycle de facturation).

Non-respect des fréquences : quels risques ?

Ne pas respecter les fréquences réglementaires de surveillance vous expose à :

- ? Sanctions ARS : mise en demeure, astreinte financière
- ? Fermeture administrative : possible pour les ERP en cas de carence prolongée
- ? Responsabilité civile et pénale : en cas d'incident sanitaire (Légionellose, TIAC)
- ? Non-couverture assurance : certains assureurs excluent les sinistres si les contrôles ne sont pas à jour
- ? Perte de certification : pour les établissements certifiés (ISO, HAS, etc.)

Notre engagement : Aquatycia vous alerte systématiquement si une échéance réglementaire approche et que l'intervention n'est pas planifiée.

Contact

- ? Gestion de contrat : contact@aquatycia.fr
- ? Téléphone : 01 77 75 54 00 (demandez le service commercial)
- ? Modification planning : contact@aquatycia.fr avec objet "Modification planning - [société]"