Comprendre votre contrat annuel de surveillance

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

Un contrat de surveillance organise à l'avance le suivi sanitaire régulier de vos installations : les analyses sont programmées aux fréquences prévues, réglementaires ou choisies par vous, sur une période définie (généralement un an).

Ce que le contrat vous apporte

- ? Des échéances suivies : les interventions sont programmées selon les fréquences convenues, sans nouvelle demande de devis à chaque passage.
- ? Un périmètre clair : sites, points de prélèvement, analyses et fréquences sont décrits une fois pour toutes.
- ? Un historique lisible : vos résultats successifs sont réunis dans votre espace client.
- ? Un budget connu sur la durée du contrat.

Types de contrats

Type de contrat | Analyses | 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. Votre contrat peut prévoir des fréquences supérieures selon votre analyse de risque ou les exigences de votre assureur.

Consulter votre contrat dans l'espace client

Dans votre espace client (www.aqy.fr), la rubrique Contrats liste vos contrats, avec les filtres Actifs et Expirés.

Chaque contrat affiche sa fréquence, sa durée et son échéance. Lorsque l'échéance approche, la mention « Expire dans ? jours » apparaît sur le contrat.

Comment se déroule une campagne ?

- ? Avant chaque passage, nous prenons contact avec vous pour fixer la date : vous recevez un lien de planification ou une proposition de rendez-vous.
- ? Le rendez-vous est confirmé par email et SMS, puis rappelé les jours précédents.
- ? Le jour J, le technicien réalise les prélèvements prévus au contrat.
- ? Les résultats sont mis à disposition dans votre espace client, et vous êtes prévenu par email. Les délais par type d'analyse figurent dans le guide Délais de rendu des résultats d'analyses.

Vous souhaitez décaler une campagne (fermeture saisonnière, travaux) ? Prévenez-nous le plus tôt possible, en tenant compte de vos échéances réglementaires.

Renouveler ou actualiser votre contrat

Les conditions de fin de contrat (durée, reconduction tacite ou non, préavis, révision des prix) sont celles inscrites dans votre contrat : certains contrats se reconduisent d'eux-mêmes, d'autres prennent fin à leur échéance et doivent être renouvelés par un nouveau document. En cas de doute, vérifiez la durée affichée dans la rubrique Contrats ou interrogez-nous.

Comment demander le renouvellement

- ? Depuis votre espace client : rubrique Contrats, bouton Renouveler sur le contrat concerné (ou Demander renouvellement si le contrat est déjà expiré). Une demande pré-remplie s'ouvre : complétez-la et envoyez-la.
- ? Par email à contact@aquatycia.fr, avec pour objet « Renouvellement de contrat » suivi du nom de votre société.

Les informations à joindre pour un traitement en une seule fois

Un renouvellement est bien plus rapide lorsque la demande est complète dès le premier message :

- ? La liste à jour de vos sites, avec leur adresse ;
- ? Les points de prélèvement par site : ceux à conserver, à ajouter, à retirer ;
- ? Les changements de périmètre : nouveau bâtiment, installation mise à l'arrêt, travaux, nouvelle analyse demandée par l'administration ou par un audit ;
- ? Les fréquences souhaitées si elles évoluent ;
- ? Votre interlocuteur : nom, email et mobile de la personne qui valide le contrat, et de celle qui accueille le technicien sur chaque site ;
- ? Vos références administratives : entité à facturer, numéro de bon de commande ou de marché à faire figurer, s'il y a lieu ;
- ? La date de démarrage souhaitée et vos éventuelles périodes de fermeture.

Si rien ne change, écrivez simplement « reconduction à l'identique » en rappelant la référence du contrat : cela nous évite de vous réinterroger.

Anticipez avant l'échéance

N'attendez pas la date de fin : faites votre demande dès que la mention d'échéance prochaine apparaît dans votre espace client, ou plus tôt si votre organisation impose un circuit de validation interne ou un bon de commande. Vous évitez ainsi une interruption de votre suivi et un retard sur une échéance réglementaire.

Vous n'avez pas de retour ?

Relancez-nous en répondant au même message (pour conserver l'historique) ou appelez le 01 77 75 54 00 en indiquant la référence du contrat. Si un devis de renouvellement vous a été envoyé, il se trouve aussi dans la rubrique Devis de votre espace client : voir le guide Accepter et signer un devis.

Modifier votre contrat en cours d'année

Modification | Ce qu'il faut nous transmettre Ajout de points de prélèvement | La localisation des nouveaux points (bâtiment, étage, usage) Suppression de points | Les points à retirer et le motif (fermeture, travaux) Changement de fréquence | La nouvelle fréquence souhaitée ; un document modificatif vous est adressé pour accord Ajout d'un site ou d'un bâtiment | L'adresse, le type d'installation et le nombre de points ; un devis complémentaire vous est adressé Changement d'interlocuteur | Nom, téléphone et email du nouveau contact

Mettre fin au contrat

Si vous ne souhaitez pas poursuivre, informez-nous par écrit à contact@aquatycia.fr en indiquant la référence du contrat et la date d'effet souhaitée, en respectant le préavis prévu à votre contrat : pour un contrat à reconduction tacite, la dénonciation doit nous parvenir au moins trois mois avant l'échéance.

Facturation

Le rythme de facturation (après chaque intervention ou par période) est celui prévu à votre contrat. Si vos factures doivent porter une référence particulière ou être déposées sur une plateforme, précisez-le lors de la mise en place ou du renouvellement.

Pourquoi respecter les fréquences ?

Ne pas réaliser les contrôles aux fréquences réglementaires vous expose à des mesures de l'autorité sanitaire (mise en demeure, restriction d'usage, voire fermeture) et engage votre responsabilité en cas d'incident sanitaire. Certains assureurs et certains référentiels de certification exigent aussi des contrôles à jour.

Besoin d'aide ?

contact@aquatycia.fr - 01 77 75 54 00. Rappelez la référence de votre contrat et le nom de votre société.