Guide client ? Fidélité & Parrainage (Aquatycia Privilèges)

Guide client ? Programme de fidélité & parrainage Aquatycia Version 1.0 ? 2026-05-24 Aquatycia récompense votre fidélité par un programme de points et de statuts, et votre recommandation par un programme de parrainage. Ce guide explique comment en profiter. En 30 secondes À chaque facturation, vous accumulez des points proportionnels à votre commande. En fin d'année glissante, votre statut (Bleu, Argent, Or, Platine) est mis à jour selon votre chiffre d'affaires des 12 derniers mois. Plus votre statut est élevé, plus vous bénéficiez d'avantages commerciaux et serviciels. Vous pouvez convertir vos points en remise sur facture, crédit formation, audit conformité ou don à une association eau & santé. Vous pouvez aussi parrainer d'autres établissements et recevoir une prime à chaque parrainage abouti. L'intégralité de votre compte est consultable dans le portail client, rubrique Fidélité. Que dois-je faire pour adhérer au programme ? Rien. L'adhésion est automatique et gratuite pour tous nos clients professionnels facturés. Dès votre première commande facturée chez Aquatycia, votre compte fidélité est créé et vos points commencent à s'accumuler. En pratique 1. Connectez-vous à votre portail client : https://www.aqy.fr 2. Cliquez sur la rubrique Fidélité dans le menu. 3. Vous y trouvez votre solde, votre statut, votre historique et votre code de parrainage personnel. Aucune démarche ni signature Pas de formulaire à remplir Pas de signature de contrat additionnel Pas de cotisation Pas de carte physique à conserver Le programme est régi par les conditions générales annexées à votre devis et consultables à tout moment dans votre portail. Si vous ne souhaitez pas y participer Vous pouvez à tout moment demander à quitter le programme par simple email à contact@aquatycia.fr. Votre solde sera converti ou expiré sous 30 jours. La sortie est réversible sans pénalité. Pour les délégués Si vous êtes délégué d'un compte client (et non titulaire), demandez à votre titulaire de vous accorder la permission Fidélité & Parrainage depuis sa rubrique « Gestion des délégations ». Vous pourrez alors consulter le solde et l'historique. La conversion des points et le parrainage restent réservés au titulaire. 1. Acquisition de points Combien de points par commande ? Prestation | Points par euro HT Analyses hors Légionelle | 3 points / ? Analyses Légionelle ? statut Bleu, Argent ou Platine | 0 point Analyses Légionelle ? statut Or | 0,5 point / ? Les points sont crédités au moment de la facturation effective de votre commande (passage en statut « Facturée »), pas à la commande ni à la livraison. Multiplicateurs Votre nombre de points peut être bonifié : Multiplicateur | Condition | Effet Statut Or | Vous êtes au tier Or | × 1,1 Statut Platine | Vous êtes au tier Platine | × 1,2 Contrat annuel signé | Engagement 12 mois | × 1,5 Contrat triennal signé | Engagement 36 mois | × 2,0 Diversification | Votre commande contient un paramètre d'analyse nouveau pour votre établissement sur 24 mois glissants | × 1,5 Les multiplicateurs se cumulent. Exemple : une commande de 1 000 ? HT hors Légionelle, sur un client Or sous contrat annuel avec diversification = 1 000 × 3 × 1,1 × 1,5 × 1,5 = 7 425 points. Quelles commandes comptent Sont éligibles toutes les commandes passées en statut « Facturée ». Sont exclues : les commandes annulées les lignes promotionnelles à prix unitaire inférieur à 0,10 ? les articles techniques internes (modèle COMPO) 2. Statuts (paliers) Votre statut est calculé sur votre chiffre d'affaires HT des 12 derniers mois (roulant). Le recalcul est effectué chaque trimestre. Si votre CA passe sous le seuil de votre statut, vous bénéficiez d'un trimestre de grâce avant rétrogradation. Statut | Seuil CA HT 12M | Avantages Bleu | < 5 000 ? | Portail standard, conversion des points Argent | 5 000 ? 24 999 ? | + Hotline dédiée, facturation mensuelle consolidée, exports premium, badge Argent sur factures Or | 25 000 ? 99 999 ? | + Account manager dédié, 1 audit conformité offert / an, 1 session de formation HACCP offerte / an, tarifs préférentiels ?5 % sur analyses hors

Légionelle, invitations aux webinaires experts, 0,5 pt / ? sur les analyses Légionelle Platine | ? 100 000 ? | + Tarifs sur-mesure, accès anticipé aux nouveaux paramètres, co-construction de la roadmap labo, invitations aux journées techniques Les analyses Légionelle restent traitées à l'identique pour tous les clients : mêmes délais, même priorité analytique, même restitution. Aucun avantage de statut ne touche la chaîne sanitaire. 3. Convertir vos points À partir de 1 000 points (équivalent à 10 ? minimum), vous pouvez convertir votre solde via le portail. Quatre conversions possibles : Conversion | Valeur | Application Remise sur facture | 1 ct / pt | Sur une commande de votre choix hors Légionelle Crédit formation | 1,5 ct / pt | Formation HACCP, conformité, microbiologie Crédit audit conformité | 1,5 ct / pt | Audit ECS, tours aéroréfrigérantes, eau potable Don | 2 ct / pt | Don à une association eau & santé partenaire Les demandes de conversion sont validées par votre conseiller commercial sous 48 heures ouvrées. Une fois la demande approuvée, vos points sont débités, vous recevez un email de confirmation et la valeur convertie donne lieu à un avoir établi à votre nom, que notre comptabilité vous adresse par email comme une facture. Une remise sur facture demandée sur une commande contenant une analyse Légionelle est refusée automatiquement et il vous est proposé une autre commande éligible. Durée de validité Vos points restent valides 24 mois glissants à compter de votre dernière commande facturée. Chaque nouvelle commande remet le compteur à zéro. Nous vous prévenons par email 90 jours et 30 jours avant expiration. 4. Parrainage Pour parrainer Votre code de parrainage personnel est affiché dans votre portail, rubrique Fidélité ? Parrainage (format AQY-XXXXXXXX). Communiquez-le à vos contacts professionnels souhaitant découvrir Aquatycia. Récompense parrain Pour chaque filleul qui passe sa première commande Aquatycia atteignant 500 ? HT minimum hors Légionelle, vous recevez 5 000 points (équivalents à 50 ? convertibles). Plafond annuel parrain : 50 000 points par an (10 parrainages aboutis). Avantage filleul Votre filleul bénéficie sur sa première commande non-Légionelle d'une remise de 10 %, plafonnée à 200 ?. Règles anti-fraude Le parrainage est refusé automatiquement si : vous vous parrainez vous-même vous partagez le même SIRET ou la même raison sociale facturée que le filleul le filleul a déjà été client Aquatycia avant le parrainage Un parrainage suspecté frauduleux passe en revue manuelle et peut être rejeté avec notification. 5. Délégués Si vous êtes le titulaire du compte, vous pouvez accorder à vos délégués la permission Fidélité & Parrainage depuis la rubrique Gestion des délégations. Avec cette permission, le délégué consulte le solde et l'historique, mais ne peut ni convertir des points ni gérer le parrainage (réservés au titulaire). Tous les points et les avantages sont toujours crédités au titulaire du compte, jamais à un délégué. 6. Pourquoi mes analyses Légionelle ne sont pas (ou peu) prises en compte ? C'est la question la plus fréquente sur ce programme. Voici les raisons. Une analyse sanitaire critique, pas une prestation commerciale L'analyse Légionelle détecte une bactérie pouvant provoquer une légionellose, infection pulmonaire potentiellement mortelle dans les établissements à risque (hôpitaux, EHPAD, hôtels, tours aéroréfrigérantes). Il est essentiel que cette prestation ne soit influencée par aucun élément commercial : ni votre statut, ni votre solde de points, ni votre relation contractuelle avec nous. Une obligation réglementaire, pas un choix Vous devez faire ces analyses, à une fréquence définie par la loi (arrêtés du 1er février 2010 pour les tours aéroréfrigérantes, du 9 août 2017 pour les ECS de tourisme, code de la santé publique pour les ERP sensibles). Vous récompenser pour un comportement contraint n'aurait pas de sens : vous le feriez de toute façon. Notre garantie : un traitement strictement identique pour tous Que vous soyez Bleu ou Platine, vos analyses Légionelle sont : planifiées dans les mêmes délais exécutées avec la même méthode validées par les mêmes processus restituées avec la même priorité C'est notre engagement opposable (Article 11 de nos conditions générales du programme), vérifié par un test automatisé exécuté à chaque évolution du système. Aucune dérogation possible, sous aucune condition. Et le 0,5 pt/? Légio pour les statuts Or alors ? Une exception économique limitée : les clients au statut Or (CA HT entre 25 000 ? et

99 999 ? sur 12 mois glissants) reçoivent 0,5 point par euro HT facturé sur leurs analyses Légionelle. Cette règle reconnaît la fidélité commerciale de ces gros comptes, sans modifier en rien la prestation analytique elle-même. Le tier Or peut donc accumuler quelques points sur la Légio ; les autres tiers en accumulent 0. Confidentialité Vos données fidélité (solde, statut, historique) sont stockées de manière strictement séparée de vos résultats d'analyses. Aucune décision sanitaire, aucun délai de restitution, aucune validation de rapport n'est conditionnée par votre statut ou votre solde de points. 7. Contact Besoin | Contact Question sur votre solde ou votre statut | Votre conseiller commercial habituel Conversion de points | Demande via le portail, validation sous 48h Litige ou réclamation | contact@aquatycia.fr / 01 77 75 54 00 Cessation du programme | Demande écrite ? soldé sous 30 jours Le programme Aquatycia Privilèges est régi par les conditions générales associées disponibles dans votre espace client et annexées à votre devis.