Annuler ou reporter une intervention

Annuler ou reporter une intervention

Des imprévus peuvent toujours survenir. Aquatycia s'adapte à vos contraintes tout en maintenant le respect de vos obligations réglementaires. Ce guide vous explique la procédure d'annulation ou de report, les délais à respecter et les éventuels frais associés.

Délais d'annulation et frais associés

Conformément à nos conditions générales de vente communiquées avec chaque devis, les conditions d'annulation sont les suivantes :

Délai avant intervention | Frais d'annulation | Conditions 2 jours ouvrés ou plus avant (J-2 et avant) | Aucun frais | Annulation ou report gratuit La veille de l'intervention (J-1) | 50% du devis HT | Tournée déjà planifiée Le jour même, ou absence le jour J | 100% du devis HT | Technicien mobilisé, déplacement effectué

Les frais d'annulation s'appliquent dès lors que le RDV est confirmé. Toute annulation ou report doit être signalé au moins deux jours ouvrés avant la date d'intervention pour éviter toute facturation. Les délais se comptent en jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés).

Comment annuler ou reporter une intervention

Option 1 - Via l'espace client (recommandé)

- ? Connectez-vous sur www.aqy.fr
- ? Accédez à Interventions ? Interventions planifiées
- ? Cliquez sur l'intervention concernée
- ? Utilisez le bouton Annuler ou Reporter
- ? Précisez la raison et, pour un report, vos disponibilités préférées
- ? Confirmez - notre équipe vous contacte sous 2h ouvrés

Option 2 - Par email

Envoyez votre demande à contact@aquatycia.fr avec :

- ? Objet : Annulation / Report intervention - Commande n°XXXX
- ? Le numéro de commande ou de RDV
- ? La raison de l'annulation ou du report
- ? Pour un report : vos disponibilités sur les 2 à 4 prochaines semaines

Option 3 - Par téléphone

Appelez le 01 77 75 54 00 du lundi au vendredi de 8h à 18h. En dehors de ces horaires, laissez un message ou envoyez un email. Pour les urgences le soir ou le week-end, laissez un message sur le répondeur - notre équipe traite les messages dès l'ouverture.

Replanification automatique

Lorsque vous reportez une intervention, notre système de planification intelligente :

- ? Identifie automatiquement les créneaux disponibles en fonction de vos préférences (matin/après-midi, jours de semaine)
- ? Vous envoie 2 à 3 propositions de créneaux par email ou SMS
- ? Confirme le nouveau RDV dès votre validation
- ? Tient compte des contraintes réglementaires (délais légaux pour légionelles, contrôles sanitaires périodiques)

Délai de replanification : nous vous proposons généralement un nouveau créneau sous 1 à 3 jours ouvrés.

Absence le jour J

Si le technicien ne peut pas accéder à votre site lors de l'intervention planifiée :

- ? Le technicien tente de vous joindre par téléphone (3 essais espacés de 15 minutes)
- ? Si aucune réponse, il repart et note l'intervention comme Non réalisée - accès impossible
- ? La totalité du montant HT de la prestation est facturée
- ? Une nouvelle intervention doit être commandée et planifiée

Comment l'éviter : assurez-vous que le contact sur site est joignable et a les clés ou codes d'accès nécessaires le jour de l'intervention.

Cas de force majeure

Les situations suivantes sont considérées comme des cas de force majeure et n'entraînent aucun frais :

- ? Catastrophe naturelle (inondation, tempête, neige rendant le site inaccessible)
- ? Grève générale des transports
- ? Incendie ou sinistre sur le site
- ? Décision administrative de fermeture du site
- ? Épidémie / confinement réglementaire

Dans ces cas, transmettez un justificatif à contact@aquatycia.fr et les frais d'annulation seront annulés.

Impact sur vos obligations réglementaires

Si vous reportez une intervention et que cela risque de vous mettre hors délai réglementaire (ex : contrôle légionelles annuel obligatoire), notre équipe vous en avertit immédiatement et vous propose une solution de rattrapage. Ne mettez jamais en danger votre conformité réglementaire pour des raisons d'organisation - parlez-en avec nous.

Contact

Pour toute demande d'annulation ou de report : 01 77 75 54 00 Email : contact@aquatycia.fr Horaires : Lundi?Vendredi 8h?18h