Que se passe-t-il après la soumission

Ce guide détaille la chronologie qui se déclenche après votre clic sur Soumettre. Tout est jalonné par des emails et des SMS automatiques, vous n'avez en principe rien à faire entre temps.

Timeline détaillée

Moment | Ce qui se passe | Côté client T + 0 | Soumission validée. La campagne entre en statut "soumise". | Email accusé de réception immédiat. T + 1 h | Notre équipe planning prend connaissance de la demande. | Rien à faire. T + 24 à 48 h ouvrées | Revue de la grille tarifaire ligne par ligne, validation ou demande de modifications. | Email "campagne validée" ou "demande de modification". T + J | Création des rendez vous, affectation aux techniciens, calcul de tournées. | Email "planning prévisionnel" avec les dates proposées. Premier RDV moins 15 à 10 jours | Confirmation officielle du planning par email avec une date limite d'ajustement. | Vous pouvez encore demander un report ou un ajustement. RDV moins 2 jours | Envoi du SMS de rappel au contact site. | Le contact site reçoit un SMS. RDV moins 1 jour | SMS de confirmation horaire au contact site. | Le contact reçoit l'heure exacte. Jour J | Le préleveur intervient sur site. | Vous pouvez suivre en temps réel sur votre espace. J + 5 à J + 12 | Validation laboratoire et édition du rapport d'essais. | Email "rapport disponible" avec lien de téléchargement.

Sélection dynamique du délai de confirmation

Le délai de confirmation du planning (10, 12 ou 15 jours) varie selon la nature de la campagne. Une campagne ponctuelle reçoit la confirmation à 10 jours. Une campagne avec contraintes spécifiques ou de gros volume reçoit la confirmation à 15 jours pour vous laisser plus de marge.

Si vous voulez ajuster

Tant que vous êtes avant la date limite indiquée dans l'email de confirmation (généralement le RDV moins 2 jours), vous pouvez nous demander un report ou un ajustement. Au delà, c'est plus contraint, les techniciens sont en tournée et toute modification a un coût d'organisation.

Bouger un horaire déjà communiqué au site nécessite une intervention manuelle de notre équipe planning, avec envoi d'une correction au contact site. Privilégiez les ajustements en amont.

Cas particuliers

- ? Site fermé le jour J : le préleveur essaie de joindre le contact site sur place. Si pas de réponse, la visite est marquée "absent client" et reprogrammée. Des frais peuvent s'appliquer selon les CGV.
- ? Préleveur en arrêt : nous réaffectons en interne sans changer la date communiquée tant que possible.
- ? Météo extrême : si les conditions empêchent la tournée (neige, inondation), nous proposons un report avec une nouvelle date.