Modifier ou annuler une campagne

Ce guide décrit ce que vous pouvez modifier ou annuler à chaque étape, et comment procéder.

Avant soumission, statut "brouillon"

Tout est modifiable librement. Vous pouvez changer le CSV, ajuster les sites cochés, modifier la date préférée, etc. Aucune action côté Aquatycia, vous travaillez localement.

Après soumission, avant validation

Statuts "soumise" ou "en cours de revue". Pour modifier, le plus simple est de nous contacter via le bouton "Discussion" sur la page de la campagne. Notre équipe ajuste de son côté, ou vous renvoie la main pour repasser en brouillon si la modification est lourde. Annulation possible sans frais à ce stade, indiquez simplement le motif.

Après validation

Statut "validée". Les rendez vous sont créés et le planning prévisionnel vous a été communiqué. À ce stade, plusieurs scénarios :

- ? Modification mineure (changer un contact site, ajouter une instruction d'accès) : contactez nous, mise à jour immédiate sans incidence.
- ? Décaler une intervention de quelques jours : possible jusqu'à la date limite d'ajustement (premier RDV moins 2 jours en règle générale). Au delà, nous évaluons au cas par cas.
- ? Ajouter ou retirer un site : possible mais cela demande une revalidation tarifaire. Comptez 24 à 48 h supplémentaires.
- ? Annulation complète : possible jusqu'à la veille du premier RDV. Frais d'annulation possibles selon les CGV, généralement 50 % du montant si annulation à moins de 5 jours ouvrés du premier RDV.

Bouger un horaire déjà communiqué au contact site est techniquement possible mais nécessite l'envoi d'une correction par SMS et email au contact site, avec un motif obligatoire. Pour cette raison, privilégiez les ajustements en amont du SMS J moins 2.

Après le premier prélèvement

Une fois qu'un site a été visité, sa partie de la campagne ne peut plus être annulée (la prestation est réalisée). Vous pouvez encore modifier les sites non encore visités selon les règles ci dessus.

Comment nous contacter

- ? Bouton "Discussion" sur la page de la campagne (réponse sous 24 h ouvrées).
- ? Email à contact@aquatycia.fr en rappelant le numéro de campagne.
- ? Téléphone au 01 77 75 54 00 (horaires bureau).

Traçabilité

Toutes les modifications sont historisées dans votre espace client. Vous retrouvez sur le détail de la campagne l'historique chronologique des changements (qui, quand, quoi), avec en particulier les modifications horaires sur les rendez vous communiqués.