Comprendre le suivi de votre commande

Comprendre le suivi de votre commande

Chez Aquatycia, chaque commande suit un processus structuré, du moment où vous passez votre commande jusqu'à la remise du rapport d'analyse final. Comprendre ce processus vous permet d'anticiper les prochaines étapes, d'identifier d'éventuels blocages et de savoir comment réagir.

Les statuts de votre commande

1. En création

Ce que cela signifie : votre commande est en cours de saisie par notre équipe ou en attente de validation de votre bon de commande ou devis. Elle n'est pas encore active dans notre planning.

Durée typique : quelques heures à 1 jour ouvré.

Que faire : si votre devis est en attente de signature, signez-le rapidement depuis votre espace client pour activer la commande.

2. Validée - En attente de planification

Ce que cela signifie : votre commande est confirmée et notre équipe cherche un créneau d'intervention disponible en accord avec vos contraintes.

Durée typique : 1 à 5 jours ouvrés selon la période et votre secteur géographique.

Que faire : si vous avez des contraintes particulières (accès difficile, horaires restreints, présence obligatoire), contactez-nous pour les préciser avant la planification.

3. Planifiée

Ce que cela signifie : un rendez-vous est fixé avec votre technicien Aquatycia. Vous avez reçu (ou recevrez) un SMS et/ou email de confirmation avec la date, l'heure et le nom du technicien.

Durée typique : statut actif jusqu'au jour de l'intervention.

Que faire : préparez les accès (clés, codes, contacts sur site), assurez-vous que quelqu'un peut accueillir le technicien. Si vous devez modifier le RDV, consultez le guide "Annuler ou reporter une intervention".

4. Intervention réalisée - Analyses en cours

Ce que cela signifie : le technicien a effectué les prélèvements. Les échantillons sont en transit vers notre laboratoire (Île-de-France) ou déjà en cours d'analyse.

Durée typique par type d'analyse :

Type d'analyse | Délai analytique Légionelles (culture 10 jours) | 10 à 14 jours ouvrés Microbiologie eau (Type D1, Type A) | 5 à 7 jours ouvrés Chimie / Physico-chimie | 3 à 5 jours ouvrés HACCP / Hygiène alimentaire | 3 à 7

jours ouvrés Pesticides / Polluants émergents | 7 à 10 jours ouvrés

5. Rapport disponible

Ce que cela signifie : le rapport d'analyse a été validé par notre responsable technique et est disponible en téléchargement. Vous avez reçu un email avec le lien de téléchargement sécurisé.

Que faire : téléchargez votre rapport depuis votre espace client ou via le lien email. Archivez-le dans votre carnet sanitaire si applicable.

6. Facturée

Ce que cela signifie : la facture correspondante a été émise et envoyée par email. Vous la retrouvez également dans l'onglet Factures de votre espace client.

Temps moyen par étape et délai total

Voici le délai typique entre votre commande et la réception du rapport :

- ? Légionelles ECS : 15 à 20 jours ouvrés (prélèvement + 10j culture + validation)
- ? Potabilité Type D1 : 10 à 12 jours ouvrés
- ? Piscine publique : 7 à 10 jours ouvrés
- ? Chimie simple : 5 à 7 jours ouvrés

Comment accélérer le traitement ?

- ? Signez votre devis rapidement : chaque jour de délai de signature repousse la planification
- ? Répondez aux SMS de confirmation de RDV : les créneaux non confirmés peuvent être réattribués
- ? Assurez un accès facile : un accès compliqué peut retarder l'intervention de plusieurs jours
- ? Demandez une analyse urgente : pour les situations critiques, Aquatycia propose des délais accélérés (sur devis)

Cas de blocage : que faire ?

Si votre commande semble bloquée à un statut depuis plus de :

- ? 3 jours sans planification : contactez-nous pour vérifier qu'il n'y a pas de problème de zone ou de disponibilité
- ? Délai analytique dépassé : certaines analyses peuvent être prolongées (problème de culture, confirmation nécessaire). Nous vous prévenons systématiquement.
- ? Rapport non reçu après confirmation : vérifiez vos spams ou contactez-nous pour re-envoi

Suivi en temps réel

Sur votre espace client www.aqy.fr :

- ? Visualisez le statut en temps réel de toutes vos commandes
- ? Consultez l'historique complet de chaque commande (horodatage de chaque changement de statut)
- ? Téléchargez vos rapports directement depuis la fiche commande

? Contactez votre chargé de compte depuis l'interface

Contact

Pour toute question sur le suivi de votre commande : 01 77 75 54 00 Email : contact@aquatycia.fr