Se connecter à son espace client

Se connecter

Rendez-vous sur votre espace client et saisissez votre email et votre mot de passe.

Mot de passe oublié

- ? Sur la page de connexion, cliquez sur Mot de passe oublié
- ? Saisissez votre adresse email
- ? Consultez votre boîte mail (vérifiez aussi les spams)
- ? Cliquez sur le lien reçu et choisissez un nouveau mot de passe

Accès délégué

Si vous êtes un collaborateur autorisé (comptable, technicien?), vous avez reçu un lien d'accès personnalisé par SMS ou email avec un code d'accès à saisir. Ce lien est unique et personnel.

Problème de connexion

Si vous n'arrivez pas à vous connecter :

- ? Vérifiez que vous utilisez la bonne adresse email
- ? Videz le cache de votre navigateur
- ? Contactez-nous au 01 77 75 54 00

Résoudre les problèmes de connexion

Lien de connexion expiré

Les liens d'invitation ou de première connexion envoyés par email ont une durée de validité de 72 heures. Si votre lien a expiré :

- ? Contactez notre équipe au 01 77 75 54 00 ou à contact@aquatycia.fr
- ? Indiquez l'adresse email concernée
- ? Un nouveau lien vous sera envoyé dans les 30 minutes durant les heures ouvrées

Mot de passe oublié - procédure détaillée

Si la procédure "Mot de passe oublié" ne fonctionne pas (email non reçu) :

- ? Vérifiez votre dossier Spams / Courrier indésirable
- ? Vérifiez que l'email saisi est bien celui associé à votre compte
- ? Attendez 5 minutes - le délai de remise email peut varier
- ? Si l'email n'arrive toujours pas, contactez notre support qui peut procéder à la réinitialisation manuellement

Compte bloqué après plusieurs tentatives

Pour des raisons de sécurité, votre accès est temporairement suspendu après 5 tentatives de connexion échouées. Le blocage est automatiquement levé au bout de 30 minutes. Vous pouvez aussi contacter le support pour un déblocage immédiat.

Changement d'adresse email

Votre email est votre identifiant de connexion. Pour le modifier :

- ? Envoyez une demande écrite à contact@aquatycia.fr depuis votre ancienne adresse email
- ? Notre équipe effectue le changement sous 24 heures ouvrées après vérification de votre identité
- ? Un email de confirmation est envoyé sur la nouvelle adresse

Accès multi-sites et multi-comptes

Un compte espace client est lié à une société (numéro SIRET). Si vous gérez plusieurs sites d'une même société, un seul compte suffit - vous pouvez déléguer l'accès par site via le module de délégations.

Si vous devez suivre plusieurs comptes / entités (responsable des achats, directeur de groupe?), vous pouvez les rattacher à une seule adresse e-mail. À la connexion, l'écran « Choisissez votre espace » affiche alors chaque compte nommé (raison sociale ? contact), ainsi qu'une entrée « ? Tous mes comptes » qui ouvre une vue consolidée regroupant le tableau de bord, les commandes et les échantillons de l'ensemble de vos comptes. Pour mettre en place ce rattachement, contactez contact@aquatycia.fr.

Navigateurs recommandés

Pour une expérience optimale, utilisez la dernière version d'un navigateur récent, sur ordinateur, tablette ou mobile.

Les navigateurs anciens qui ne sont plus mis à jour ne sont pas pris en charge. Si votre navigateur est obsolète, certaines fonctionnalités (signature électronique, affichage PDF) peuvent ne pas fonctionner correctement.

Problèmes sur mobile

L'espace client est entièrement responsive. Si vous rencontrez des problèmes sur smartphone :

- ? Videz le cache de votre navigateur mobile
- ? Vérifiez que JavaScript est activé
- ? Essayez d'ouvrir la page en navigation privée