Débloquer vos rapports : bon de commande ou paiement

Pourquoi mes rapports sont-ils bloqués ?

Certaines commandes nécessitent un justificatif ou un règlement avant que les rapports d'analyse ne soient accessibles. Selon votre mode de règlement, il peut s'agir :

- ? D'un bon de commande (BDC) : votre service achats doit émettre un bon de commande pour chaque intervention ;
- ? D'un paiement à la commande : votre commande est soumise à un règlement préalable ;
- ? D'un paiement sur présentation de facture : votre rapport est prêt, la facture vous a été adressée et l'accès s'ouvre dès qu'elle est réglée.

Tant que le justificatif ou le règlement n'est pas reçu, l'accès à vos rapports est temporairement suspendu. Vos analyses sont bien réalisées et les résultats sont disponibles : il ne manque que le justificatif ou le règlement.

Comment savoir si j'ai des commandes bloquées ?

Trois indicateurs vous alertent automatiquement :

- ? Badge orange sur le menu « Commandes » de votre espace client, indiquant le nombre de commandes en attente ;
- ? Bannière d'alerte en haut de votre page Commandes avec un bouton « Débloquer » ;
- ? Page de rapport : si vous cliquez sur un lien de rapport bloqué, la page vous explique la condition (« Rapport en attente de justificatif » ou « Facture émise ? règlement attendu ») et vous propose les solutions.

Débloquer avec un bon de commande (BDC)

Si votre entreprise fonctionne avec des bons de commande :

- ? Connectez-vous à votre espace client.
- ? Cliquez sur le badge orange du menu Commandes ou sur le bouton Débloquer de la bannière.
- ? Pour chaque commande, cliquez sur « Uploader BDC ».
- ? Sélectionnez votre fichier (PDF, JPG ou PNG, 10 Mo max).

Selon votre compte, le déblocage est immédiat ou intervient après une vérification rapide par notre équipe ; dans ce cas, vous êtes informé dès que l'accès est ouvert. Il n'est pas nécessaire d'envoyer votre BDC par email en plus.

Débloquer avec un paiement par carte bancaire

Si votre commande est soumise à un paiement à la commande ou si votre facture est à régler :

- ? Depuis la page des commandes bloquées de votre espace client, cliquez sur « Payer par CB » (bouton vert).

- ? Depuis un lien de rapport, cliquez sur « Recevoir le lien par e-mail » : par mesure de confidentialité, le lien de paiement est envoyé à l'adresse du titulaire du compte, que vous devez saisir.
- ? Effectuez votre paiement sur notre plateforme sécurisée.
- ? Le déblocage est automatique après validation du paiement.

Vous avez déjà réglé votre facture

Dès que le règlement de la facture est constaté, l'accès au rapport s'ouvre automatiquement, quel que soit le moyen de paiement (carte, virement, chèque), sans démarche de votre part. Si vous venez de payer par virement, laissez le temps du traitement bancaire, puis rechargez la page. Pour accélérer, indiquez le numéro de commande ou de facture dans le libellé du virement.

Transmettre une preuve de paiement (virement, chèque)

Si vous avez réglé par virement ou chèque :

- ? Depuis la page des commandes bloquées, cliquez sur « Uploader preuve de paiement ».
- ? Sélectionnez votre justificatif (relevé bancaire, copie du chèque, avis de virement).
- ? Votre preuve est transmise à notre équipe pour validation sous 24 h ouvrées.
- ? Vous recevez une confirmation dès que l'accès est débloqué.

Important : contrairement au paiement par carte, l'envoi d'une preuve de paiement ne débloque pas immédiatement la commande : notre équipe vérifie le justificatif avant déblocage.

Formats de fichiers acceptés

Format | Extensions | Taille max Document PDF | .pdf | 10 Mo Image JPEG | .jpg, .jpeg | 10 Mo Image PNG | .png | 10 Mo

Accès pour les délégués

Si vous êtes un utilisateur délégué (préleveur, comptable, employé), vous pouvez également transmettre des justificatifs à condition de disposer de la permission « Voir les commandes » ou « Créer des commandes ». Le nom du délégué est tracé dans l'historique.

Questions fréquentes

J'ai transmis mon BDC mais je ne vois toujours pas mes rapports

Rechargez la page. Si votre compte demande une vérification par notre équipe, l'accès s'ouvre dès qu'elle est faite. Si le problème persiste, contactez-nous.

Je n'ai pas de BDC, comment faire ?

Si votre entreprise ne fonctionne pas avec des bons de commande et que votre commande est à régler, utilisez le paiement par carte ou le virement.

Mon paiement a été effectué mais le rapport est toujours bloqué

Un paiement par carte est pris en compte rapidement ; un virement demande le temps du traitement bancaire. Transmettez votre avis de virement via « Uploader preuve de paiement » ou écrivez-nous : nous vérifions.

Un message m'indique que mon compte est restreint

Il s'affiche lorsque des factures sont en attente de règlement ou que le compte est momentanément restreint. Il ne détaille pas le dossier : contactez-nous pour régulariser ou comprendre la situation.

Puis-je transmettre un justificatif pour plusieurs commandes à la fois ?

Chaque commande est débloquée individuellement avec son propre justificatif, ce qui garantit la traçabilité.

Besoin d'aide ?

Notre service client est à votre disposition :

- ? Téléphone : 01 77 75 54 00 (lun-ven, 9h-18h)
- ? Email : contact@aquatycia.fr