

Débloquer vos rapports : bon de commande ou paiement

Pourquoi mes rapports sont-ils bloqués ?

Certaines commandes nécessitent un justificatif 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 : votre commande est soumise à un règlement préalable (paiement à la commande)

Tant que le justificatif 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.

Comment savoir si j'ai des commandes bloquées ?

Trois indicateurs vous alertent automatiquement :

- ? Badge orange sur le menu "Commandes" dans la barre latérale, 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, une page vous propose directement les solutions de déblocage

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 dans le menu Commandes ou sur le bouton Débloquer dans la bannière
- ? Vous arrivez sur la page des commandes en attente de justificatif
- ? Pour chaque commande, cliquez sur "Uploader BDC"
- ? Sélectionnez votre fichier (PDF, JPG ou PNG, 10 Mo max)
- ? Le déblocage est instantané : vos rapports deviennent immédiatement accessibles

Déblocage automatique 24h/24 ? Vous n'avez plus besoin d'envoyer votre BDC par email ni d'attendre une intervention manuelle. L'upload déblocue instantanément l'accès.

Débloquer avec un paiement par carte bancaire

Si votre commande est soumise à un paiement à la commande :

- ? Depuis la page des commandes bloquées ou depuis le lien de rapport, cliquez sur "Payer par CB" (bouton vert)
- ? Vous êtes redirigé vers notre plateforme de paiement sécurisée (Société Générale)
- ? Effectuez votre paiement par carte bancaire

- ? Le débloqué est instantané après validation du paiement

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" (bouton secondaire sous le bouton CB)
- ? Sélectionnez votre justificatif (relevé bancaire, copie du chèque, avis de virement)
- ? Votre preuve est transmise à notre équipe pour validation sous 24h ouvrées
- ? Vous recevrez une confirmation dès que l'accès sera débloqué

Important : Contrairement au BDC ou au paiement CB, l'upload d'une preuve de paiement ne débloquent pas immédiatement la commande. Notre équipe vérifie le justificatif avant débloqué.

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 uploader 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 pour assurer la traçabilité.

Questions fréquentes

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

Le débloqué est normalement instantané. Rechargez la page. Si le problème persiste, contactez notre service client.

Je n'ai pas de BDC, comment faire ?

Si votre entreprise ne fonctionne pas avec des bons de commande et que votre mode de paiement est "à la commande", utilisez le bouton "Payer par CB" pour un débloqué immédiat.

Mon paiement par virement a été effectué mais la commande est toujours bloquée

Uploadez votre preuve de virement via le bouton dédié. Notre équipe la validera sous 24h ouvrées maximum.

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

Chaque commande doit être débloquée individuellement avec son propre justificatif. Cela garantit la traçabilité comptable.

Besoin d'aide ?

Notre service client est à votre disposition :

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