

Gérer votre rendez-vous d'intervention

Gérer votre rendez-vous d'intervention

Votre rendez-vous de prélèvement est une étape clé pour la réalisation de vos analyses. Ce guide vous explique comment confirmer, modifier, reporter ou annuler votre intervention, et comment bien préparer la venue de notre technicien.

1. Comment est fixé votre rendez-vous ?

Après la validation de votre commande, le processus de planification se met en place automatiquement :

- ? Vous recevez un email et un SMS - Dès que votre commande est prête à être planifiée, nous vous envoyons une notification avec un lien personnalisé pour choisir votre créneau d'intervention.
- ? Vous choisissez votre créneau - En cliquant sur le lien, vous accédez à un calendrier affichant les créneaux disponibles dans votre secteur géographique.
- ? Vous confirmez par code SMS - Un code de confirmation à 6 chiffres vous est envoyé par SMS pour valider votre choix.
- ? Votre rendez-vous est confirmé - Vous recevez un email de confirmation avec les détails (date, créneau, adresse).

? Bon à savoir Si vous ne choisissez pas de créneau dans les premiers jours, nous vous envoyons des rappels par SMS. Après plusieurs relances sans réponse, votre commande est mise en pause. Vous pourrez la réactiver à tout moment en nous contactant.

2. Confirmer votre rendez-vous par SMS

La confirmation par code SMS sécurise votre rendez-vous et évite les erreurs :

- ? Après avoir sélectionné un créneau, un code à 6 chiffres est envoyé sur votre téléphone mobile
- ? Saisissez ce code dans le formulaire de confirmation affiché à l'écran
- ? Votre rendez-vous est alors confirmé et apparaît dans notre planning

Points importants

Validité du code | 15 minutes - Au-delà, demandez un nouveau code
Nombre de tentatives | 3 essais - Après 3 codes erronés, un nouveau code est envoyé automatiquement
SMS non reçu ? | Vérifiez le numéro de téléphone, attendez quelques secondes, ou cliquez sur "Renvoyer le code"

?? Important Le code SMS est envoyé au numéro de téléphone enregistré sur votre fiche client. Si ce numéro a changé, contactez-nous au 01 77 75 54 00 pour le mettre à jour avant de planifier votre rendez-vous.

3. Choisir un créneau depuis votre espace client

Vous pouvez également planifier ou consulter vos interventions directement depuis votre portail client :

- ? Connectez-vous sur predict.aquatycia.fr

- ? Accédez à la rubrique Interventions
- ? Retrouvez vos commandes en attente de planification
- ? Cliquez sur Planifier pour accéder au calendrier des créneaux disponibles
- ? Sélectionnez le créneau qui vous convient et confirmez par code SMS

? Astuce - Portail client Depuis le portail, vous avez une vue d'ensemble de toutes vos interventions : passées, en cours et à venir. Vous pouvez aussi consulter le détail de chaque intervention (technicien, points de prélèvement, rapports associés).

4. Reporter un rendez-vous

Votre créneau ne vous convient plus ? Vous pouvez le reporter facilement :

Depuis le lien SMS

Cliquez sur le lien contenu dans le SMS de confirmation ou de rappel. La page affiche votre rendez-vous actuel et vous permet de choisir un nouveau créneau directement.

Depuis le portail client

- ? Connectez-vous sur predict.aquatycia.fr
- ? Rubrique Interventions
- ? Sur l'intervention concernée, cliquez sur Modifier le créneau
- ? Sélectionnez une nouvelle date et confirmez

Par téléphone

Appelez-nous au 01 77 75 54 00 et notre équipe planification se charge du report.

5. Modifier la date ou l'heure

Vous pouvez modifier votre rendez-vous jusqu'à 24 heures avant la date prévue. Au-delà de ce délai, la modification reste possible mais dépend de la disponibilité des techniciens dans votre secteur.

Délai avant intervention | Modification possible ? | Comment Plus de 24h avant | Oui, en autonomie | Via le lien SMS, le portail ou par téléphone Moins de 24h avant | Oui, sur disponibilité | Contactez-nous par téléphone au 01 77 75 54 00 Le jour même | Difficile mais pas impossible | Appelez-nous dès que possible

? Bon à savoir Plus vous modifiez tôt, plus vous aurez de créneaux disponibles. Les modifications tardives limitent les options car les tournées des techniciens sont déjà optimisées.

6. Annuler un rendez-vous

Si vous devez annuler votre rendez-vous de prélèvement :

Comment annuler

- ? Depuis le portail client - Rubrique Interventions, cliquez sur l'intervention puis sur Annuler le rendez-vous
- ? Par téléphone - Appelez le 01 77 75 54 00
- ? Par email - Envoyez un email à contact@aquatycia.fr en précisant votre numéro de commande

Ce qui se passe après l'annulation

- ? Le rendez-vous est supprimé de notre planning
- ? Votre commande revient en statut "à planifier" - vous pourrez choisir un nouveau créneau ultérieurement
- ? Si vous n'avez plus besoin de l'intervention, contactez-nous pour annuler la commande

?? Important Privilégiez le report plutôt que l'annulation quand c'est possible. Reporter vous permet de conserver votre place dans notre planning et de choisir immédiatement un nouveau créneau. L'annulation remet votre commande en file d'attente.

7. Je n'ai pas reçu de proposition de RDV

Vous attendez une proposition de créneau mais rien ne vous est parvenu ? Voici les vérifications à effectuer :

- ? Vérifiez le statut de votre commande - Connectez-vous sur predict.aquatycia.fr, rubrique Commandes. Votre commande doit être au statut "Validée" ou "À planifier" pour que le processus de planification démarre.
- ? Vérifiez vos spam - L'email de proposition de créneau provient de contact@aquatycia.fr. Vérifiez votre dossier spam et ajoutez cette adresse à vos contacts.
- ? Vérifiez vos SMS - Un SMS est envoyé en parallèle de l'email. Si votre numéro de téléphone n'est pas à jour, vous ne le recevrez pas.
- ? Votre commande est-elle en attente de validation ? - Si votre devis n'est pas encore signé ou si un bon de commande est attendu, la planification ne peut pas démarrer.

Si après ces vérifications vous n'avez toujours rien reçu, contactez-nous au 01 77 75 54 00 ou à contact@aquatycia.fr. Notre équipe vérifiera l'état de votre commande et relancera le processus si nécessaire.

8. Le jour de l'intervention

Pour que l'intervention se déroule dans les meilleures conditions, voici ce qu'il faut préparer :

Avant l'arrivée du technicien

- ? Assurez l'accès aux points de prélèvement - Vérifiez que les robinets, douches et points d'eau concernés sont accessibles (pas de travaux, pas de mobilier bloquant).
- ? Prévenez les occupants - Informez le personnel ou les résidents qu'un prélèvement d'eau aura lieu. Les points d'eau concernés ne devront pas être utilisés juste avant le prélèvement.
- ? Préparez les accès - Si des badges, clés ou codes sont nécessaires pour accéder aux locaux techniques, préparez-les à l'avance.
- ? Désignez un contact sur place - La personne qui accueillera le technicien et pourra l'accompagner si besoin.

Conditions spécifiques selon les analyses

Type d'analyse | Conditions à respecter Legionella | Pas de purge ni de soutirage dans les 30 minutes précédant le prélèvement sur les points concernés Eau stagnante | Les points de prélèvement ne doivent pas avoir été utilisés depuis au moins 30 minutes (voire plus selon le protocole) Eau de réseau | Pas de contrainte particulière - le technicien effectuera une purge si nécessaire Piscine | Traitement en cours normal, pas de sur-chloration dans

les heures précédentes

Pendant l'intervention

Notre technicien :

- ? Se présente avec sa carte professionnelle et son matériel de prélèvement
- ? Réalise les prélèvements sur les points définis dans votre commande
- ? Effectue les mesures sur site (température, chlore, pH, turbidité selon le protocole)
- ? Vous fait signer un bon d'intervention résumant les points prélevés
- ? Conditionne les échantillons dans des glacières conformes pour le transport au laboratoire

? Astuce Si vous avez des questions sur vos installations ou la qualité de votre eau, profitez de la présence du technicien ! Nos préleveurs sont des professionnels formés qui peuvent vous donner des conseils sur place.

9. Après l'intervention

Une fois l'intervention réalisée, voici ce qui se passe :

- ? Transport des échantillons - Les échantillons sont acheminés au laboratoire Aquatycia dans le respect de la chaîne du froid et des délais réglementaires.
- ? Analyses en laboratoire - Les analyses démarrent dès réception. Les délais varient selon les paramètres :
Microbiologie générale : 5 à 7 jours ouvrés
- ? Chimie : 10 à 15 jours ouvrés
- ? Legionella (culture) : 10 à 14 jours ouvrés
- ? Notification par email - Dès que vos résultats sont validés, vous recevez un email avec un lien vers votre rapport d'analyse.
- ? Accès au rapport - Consultez et téléchargez votre rapport depuis le lien email ou votre portail client predict.aquatycia.fr.
- ? Alerte si non-conformité - En cas de résultat non conforme, vous êtes alerté immédiatement (téléphone pour les cas critiques, email pour les autres).

? Bon à savoir Vous pouvez suivre l'avancement de vos analyses en temps réel depuis votre portail client. Le statut de chaque échantillon est mis à jour automatiquement : "en cours d'analyse", "en attente de validation", "rapport disponible".

10. Questions fréquentes

Peut-on changer de créneau le jour même ?

C'est difficile car les tournées sont optimisées la veille, mais pas impossible. Appelez-nous le plus tôt possible au 01 77 75 54 00 et nous ferons notre maximum pour réorganiser le planning. Si le report n'est pas possible le jour même, nous vous proposerons le créneau disponible le plus proche.

Que se passe-t-il si personne n'est présent lors de l'intervention ?

Si notre technicien ne peut pas accéder aux points de prélèvement, il vous contactera par téléphone. Si personne n'est joignable, l'intervention sera reportée et un nouveau créneau vous sera proposé. Pour éviter cette situation,

assurez-vous de désigner un contact sur place avec un numéro de téléphone mobile.

Puis-je demander un technicien précis ?

Nous attribuons les interventions en fonction des secteurs géographiques et de la disponibilité des techniciens. Si vous avez une préférence, faites-le nous savoir - nous ferons notre possible pour en tenir compte, même si nous ne pouvons pas le garantir.

L'intervention dure combien de temps ?

La durée dépend du nombre de points de prélèvement :

1 à 5 points | 30 minutes à 1 heure 6 à 15 points | 1 à 2 heures Plus de 15 points | Demi-journée ou journée complète

Y a-t-il des frais en cas d'annulation tardive ?

Non, Aquatycia ne facture pas de frais d'annulation. Cependant, nous vous demandons de nous prévenir le plus tôt possible pour nous permettre de réorganiser notre planning et proposer le créneau libéré à un autre client.

Puis-je grouper plusieurs interventions sur le même créneau ?

Oui, si vous avez plusieurs commandes en attente de planification pour le même site, nous pouvons regrouper les interventions sur un seul rendez-vous. Contactez-nous pour organiser un créneau groupé.

? Besoin d'aide pour planifier ? Notre équipe planification est disponible du lundi au vendredi de 9h à 17h : ? 01 77 75 54 00 ? contact@aquatycia.fr ? predict.aquatycia.fr