Guide client ? Comment fonctionne mon rendez-vous Aquatycia (créneaux 2h)

Comment fonctionne votre rendez-vous Aquatycia

Ce guide vous explique comment se déroule votre rendez-vous d'intervention, depuis la confirmation jusqu'à l'arrivée de votre technicien.

En 30 secondes

- ? Vous recevez une plage de 2 heures (par exemple « entre 13h et 15h ») plutôt qu'une heure fixe.
- ? Vous êtes rappelé par SMS 3 jours, 2 jours et 1 jour avant, puis environ 2 heures avant l'intervention.
- ? Le matin de l'intervention, un SMS précise l'heure de passage dans une fenêtre de 30 minutes (« votre technicien arrivera entre 13h45 et 14h15 »).
- ? Le jour J, la page de votre rendez-vous indique quand votre technicien est en route.

1. Pourquoi une plage de 2 heures plutôt qu'une heure fixe ?

Nos techniciens enchaînent plusieurs interventions par jour. Les conditions de circulation, l'accès aux sites et la durée réelle de chaque prélèvement font varier l'heure exacte d'arrivée.

Plutôt que de vous annoncer « 14h00 » au risque d'un retard, nous vous annonçons une plage de 2 heures dans laquelle votre technicien arrivera.

Les 4 plages possibles

Plage | Libellé que vous voyez Matinée | « entre 08h et 10h » Fin de matinée | « entre 10h et 12h » Début d'après-midi | « entre 13h et 15h » Fin d'après-midi | « entre 15h et 17h »

Dans certains cas particuliers (passage plus tardif, contrainte spécifique), le rendez-vous peut être annoncé simplement « matin » ou « après-midi ».

2. La chronologie des notifications

À partir du moment où votre rendez-vous est confirmé, vous recevez :

Quand | Quoi | Canal Confirmation | La date et la plage de votre rendez-vous (exemple d'illustration : « entre 13h et 15h ») | Email et SMS 3 jours avant | Rappel avec la date et la plage | SMS (email si nous n'avons pas de numéro de mobile) 2 jours avant | Rappel | SMS (ou email) La veille | Dernier rappel, avec les éventuelles consignes à respecter avant le prélèvement | SMS, et email si des consignes s'appliquent Le matin même | Fenêtre resserrée à 30 minutes : « entre 13h45 et 14h15 » | SMS Environ 2 heures avant | Annonce de l'arrivée du technicien, avec le lien vers la page de votre rendez-vous | SMS

Si votre rendez-vous a été fixé à une heure précise plutôt que sur une plage, les rappels portent la mention « heure prévue » : il s'agit d'un horaire indicatif, susceptible de varier selon les conditions du terrain. Dans ce cas, le SMS du matin n'est pas envoyé.

Où retrouver votre plage dans votre espace client

Dans votre espace client, la date de votre rendez-vous est toujours accompagnée de sa plage de 2 heures (par exemple « 13/10/2026, entre 10h et 12h »), jamais d'une heure précise. Vous la retrouvez à l'identique :

- ? sur le tableau de bord et dans la rubrique Interventions ;
- ? dans le Planning ;
- ? dans la fiche de vos commandes et dans l'historique de vos rendez-vous.

Si votre rendez-vous est déplacé, la plage affichée est mise à jour avec la nouvelle date. L'heure plus précise n'est communiquée que par le SMS du matin, dans une fenêtre de 30 minutes.

3. Pourquoi l'heure se précise-t-elle seulement le jour même ?

L'ordre de passage de chaque technicien est arrêté la veille au soir pour le lendemain, une fois toutes les interventions de la journée connues. C'est à ce moment que nous pouvons vous donner une heure plus précise, toujours à l'intérieur de la plage qui vous a été promise.

4. Comment nous organisons les tournées

L'ordre des interventions de chaque technicien est calculé en tenant compte :

- ? des temps de trajet entre les sites ;
- ? des plages horaires promises à chaque client ;
- ? de la chaîne du froid : les échantillons doivent rejoindre le laboratoire dans les délais ;
- ? de la journée de travail du technicien (pause, amplitude horaire).

Le résultat : moins de kilomètres parcourus et un meilleur respect des plages annoncées.

5. Si un imprévu survient

Cas | Ce qui se passe Vous devez annuler ou décaler | Depuis la page de votre rendez-vous (lien dans les SMS) ou par téléphone au 01 77 75 54 00. Sans frais jusqu'à deux jours ouvrés avant l'intervention ; 50 % du montant HT la veille, 100 % le jour même. Votre technicien est retardé | Nous vous prévenons dès que possible, par téléphone ou par SMS. Votre site est inaccessible (badge, gardien?) | Votre technicien vous appelle ; si l'accès reste impossible, l'intervention est à replanifier. Nous ne pouvons pas honorer le rendez-vous | Vous êtes prévenu dès que possible et un nouveau créneau vous est proposé en priorité.

6. Suivre l'arrivée de votre technicien

Le jour de l'intervention, ouvrez le lien de votre rendez-vous (aqy.fr/i/?, présent dans chaque SMS). Lorsque votre technicien est en route vers votre site, la page l'indique et affiche :

- ? son prénom et son nom ;
- ? l'heure d'arrivée estimée ;
- ? votre position dans sa tournée ;
- ? un bouton pour l'appeler, lorsque son numéro est disponible.

7. Comment nous aider à respecter la plage annoncée

- ? assurez-vous qu'un interlocuteur sera disponible sur place pendant toute la plage ;

- ? préparez un accès dégagé aux points de prélèvement ;
- ? prévenez-nous au plus tard deux jours ouvrés avant si vous devez annuler ou reporter ;
- ? gardez votre téléphone joignable le jour J.

Besoin d'aide ?

Pour | Contact Modifier votre rendez-vous | Lien dans le SMS, ou rubrique Interventions de votre espace client Question ou urgence le jour J | 01 77 75 54 00 Toute autre demande | contact@aquatycia.fr