Mettre à jour vos coordonnées

Pourquoi tenir vos coordonnées à jour ?

Vos coordonnées servent à planifier les interventions, à vous envoyer les rapports d'analyses et à vous adresser les factures. Une adresse email périmée ou un contact parti sont les premières causes de rapports « jamais reçus » et de factures relancées à tort. Ce guide indique ce que vous pouvez modifier vous-même dans votre espace client (www.aqy.fr) et ce qui doit nous être demandé.

Qui reçoit quoi : la page « Contacts par défaut »

Dans l'espace client, la page Contacts par défaut vous permet de définir qui reçoit nos emails, par catégorie :

Catégorie | Messages concernés Notification | Interventions, planification, expéditions, accusés de réception Rapport | Rapports d'analyses, résultats, alertes sanitaires Comptabilité | Factures, paiements, relances comptables

Pour ajouter un destinataire : cliquez sur Ajouter un contact, saisissez son adresse email et cochez une ou plusieurs catégories. Le contact reçoit un email de vérification et doit cliquer sur le lien : seuls les contacts vérifiés reçoivent nos envois. Si aucun contact n'est défini, tout est envoyé à l'adresse du titulaire du compte.

Cette page est accessible au titulaire du compte et aux délégués autorisés à gérer les délégations.

« Je serai absent : envoyez les résultats à mon collègue »

Trois solutions, de la plus simple à la plus complète :

- ? Pour tous vos prochains rapports : ajoutez votre collègue dans Contacts par défaut, catégorie Rapport. Vous pourrez le retirer à votre retour.
- ? Pour une commande précise : ouvrez la commande dans la rubrique Commandes et utilisez Ajouter un contact dans le bloc des contacts rapport. C'est possible tant que le rapport définitif n'a pas été validé. De même, les contacts d'intervention se modifient tant que l'intervention n'a pas eu lieu.
- ? Pour lui donner un accès à l'espace client (consultation des résultats, planification?) : créez-lui une délégation, éventuellement limitée dans le temps. Voir « Délégations d'accès - Partager votre espace client ».

Vous n'avez pas le temps ? Écrivez à contact@aquatycia.fr en indiquant le numéro de commande et l'adresse email du destinataire à ajouter.

Changement de responsable de site

Quand la personne qui suivait le dossier change :

- ? Ajoutez le nouveau responsable dans Contacts par défaut (catégories utiles) et, s'il doit se connecter, créez sa délégation.
- ? Retirez l'ancien contact de la page Contacts par défaut et révoquez sa délégation s'il en avait une : ses accès sont coupés immédiatement.

- ? Vérifiez les commandes en cours : les contacts déjà enregistrés sur une commande restent ceux de cette commande ; corrigez-les depuis la fiche de la commande ou signalez-les-nous.
- ? Si c'est le titulaire du compte qui change (l'adresse email de connexion principale), la modification se fait par nos soins : voir ci-dessous.

Nom, email et téléphone du titulaire

La page Mon profil affiche vos informations personnelles ; elles ne sont pas modifiables en ligne. Pour changer le nom, l'adresse email de connexion ou le téléphone du titulaire, utilisez le lien Contacter le support de cette page ou écrivez à contact@aquatycia.fr, de préférence depuis l'adresse actuellement enregistrée. Indiquez l'ancienne et la nouvelle adresse.

Depuis Mon profil, vous pouvez en revanche changer votre mot de passe et choisir de recevoir ou non les notifications par email et par SMS.

Adresse de facturation et raison sociale

Une modification ne vaut que pour les factures à venir : une facture déjà émise ne peut pas être modifiée (il faut un avoir puis une nouvelle facture). Transmettez-nous par email la raison sociale exacte, le SIRET, la nouvelle adresse et la date d'effet. Si la facture doit être établie au nom d'une autre entité de votre groupe, signalez-le avant la facturation. Voir « Modifier mon adresse de facturation ».

En cas de changement de dénomination, de fusion ou de reprise d'activité, contactez-nous : votre historique de commandes et de rapports est conservé.

Vos établissements

La page Mes établissements liste vos sites. Vous pouvez y ajouter un établissement ou modifier ses informations (nom, adresse). Ces établissements servent notamment à limiter une délégation à certains sites. Pour une fermeture ou une cession de site, prévenez-nous afin que les interventions prévues soient adaptées.

En résumé

Vous voulez? | Où le faire Ajouter un destinataire des rapports ou des factures | Contacts par défaut Changer le destinataire d'une commande en cours | Fiche de la commande, ou par email Donner ou retirer un accès à un collaborateur | Délégations d'accès Changer votre mot de passe, vos préférences de notification | Mon profil Changer l'email ou le nom du titulaire | Demande par email Modifier l'adresse de facturation ou la raison sociale | Demande par email Ajouter ou modifier un site | Mes établissements

Besoin d'aide ?

contact@aquatycia.fr ? 01 77 75 54 00.