

# Mettre à jour vos coordonnées

## Mettre à jour vos coordonnées chez Aquatycia

Vos coordonnées sont essentielles pour que nos équipes puissent vous contacter pour la planification des interventions, l'envoi des rapports et la facturation. Ce guide vous explique comment mettre à jour chaque type d'information et dans quels délais les modifications sont prises en compte.

## Informations modifiables

### 1. Adresse email

L'email est votre identifiant principal pour accéder à l'espace client et recevoir vos rapports. Pour le modifier :

- ? Via l'espace client : Paramètres ? Mon profil ? Modifier l'email (validation par code envoyé sur le nouvel email)
- ? Par email : Envoyez une demande signée à [contact@aquatycia.fr](mailto:contact@aquatycia.fr) depuis votre ancienne adresse

Important : votre ancienne adresse reste active jusqu'à validation de la nouvelle. Vous ne perdez pas l'accès pendant la transition.

### 2. Numéro de téléphone

Utilisé pour les rappels de RDV par SMS et les alertes urgentes (légionelles positives, etc.). Modification possible :

- ? Directement sur votre espace client dans la section Mon profil
- ? Par téléphone au 01 77 75 54 00 (vérification d'identité par question de sécurité)

### 3. Adresse de facturation

L'adresse de facturation figure sur vos factures officielles. Un changement affecte uniquement les nouvelles factures - les factures déjà émises ne sont pas modifiables (principe d'immutabilité comptable).

Pour modifier :

- ? Envoyez un email à [contact@aquatycia.fr](mailto:contact@aquatycia.fr) avec le sujet : Modification adresse facturation - [Votre société]
- ? Joignez un justificatif si l'adresse change suite à un déménagement (extrait Kbis récent)
- ? Précisez la date d'effet souhaitée

Délai de prise en compte : 1 à 2 jours ouvrés.

### 4. Contact principal / Nouveau responsable

En cas de changement de responsable (départ, restructuration), il est important de nous informer rapidement pour assurer la continuité du service. Transmettez :

- ? Nom et prénom du nouveau responsable
- ? Email et téléphone direct
- ? Date de prise de fonction

- ? Si possible, accord écrit du responsable sortant ou de la direction

## 5. Raison sociale ou changement de société

En cas de changement de raison sociale, de fusion ou d'absorption :

- ? Fournissez le nouveau Kbis (moins de 3 mois)
- ? Si fusion : acte de fusion ou décision du tribunal de commerce
- ? Votre historique de commandes et rapports est conservé et transféré au nouveau compte
- ? Un nouveau devis-cadre peut être nécessaire selon les termes de votre contrat

Contactez notre service commercial au 01 77 75 54 00 pour accompagner cette transition.

## 6. Sites de prélèvement

Si vous gérez plusieurs sites (hôtels, copropriétés, établissements de santé), vous pouvez :

- ? Ajouter un nouveau site : via l'espace client, onglet Mes sites, bouton Ajouter un site
- ? Modifier un site existant : cliquez sur le site concerné puis Modifier
- ? Désactiver un site (fermeture, cession) : contactez-nous pour archiver les données réglementaires

## Déléguer l'accès à un collaborateur

Vous pouvez créer des accès délégués pour vos collaborateurs (comptable, technicien, responsable HSE) avec des permissions personnalisées. Consultez le guide "Récupérer l'accès à votre espace client" pour en savoir plus sur la gestion des délégations.

## Quand votre demande sera-t-elle prise en compte ?

Type de modification | Délai | Confirmation Email / Téléphone | Immédiat (espace client) ou 24h | Email de confirmation Adresse facturation | 1 à 2 jours ouvrés | Email + aperçu facture test Changement de contact | 24 à 48h | Email au nouveau contact Raison sociale / Fusion | 3 à 5 jours ouvrés | Appel de notre commercial

## Besoin d'aide ?

Notre équipe est disponible du lundi au vendredi de 8h à 18h. Email : [contact@aquatycia.fr](mailto:contact@aquatycia.fr) Téléphone : 01 77 75 54 00