Planifier une intervention depuis l'espace client

Comment ça fonctionne ?

Dès que votre commande est prête à être planifiée, vous choisissez vous-même votre rendez-vous :

- ? Vous recevez un email et un SMS contenant un lien de planification personnel (il commence par aqy.fr/i/).
- ? La page affiche votre site, la durée estimée de l'intervention et vous demande votre préférence : Matin ou Après-midi.
- ? Vous choisissez une date et un créneau parmi ceux proposés dans votre secteur.
- ? Vous saisissez le code de confirmation à 6 chiffres reçu par SMS.
- ? Le rendez-vous est confirmé. Il vous est annoncé sous la forme d'une plage de 2 heures (par exemple « entre 10h et 12h ») et apparaît dans votre espace client.

Tant que vous n'avez pas choisi de créneau, nous vous envoyons quelques rappels. Sans réponse de votre part, la commande est mise en attente : il suffit de nous contacter pour la relancer.

Le lien de planification ne s'ouvre pas : que faire ?

Si le lien reçu par email ou SMS affiche une erreur, une page blanche ou « Lien invalide », essayez ces solutions dans l'ordre :

- ? Copiez le lien complet dans votre navigateur. Faites un appui long (ou un clic droit) sur le lien, choisissez « Copier le lien », puis collez-le dans la barre d'adresse. Vérifiez qu'il est entier : il se termine par une série de chiffres puis de lettres, sans espace ni retour à la ligne. Un lien coupé en deux par la messagerie est la cause la plus fréquente du message « Lien invalide ».
- ? Utilisez le lien du SMS plutôt que celui de l'email (ou l'inverse). Certaines messageries d'entreprise réécrivent les liens des emails pour les contrôler, ce qui peut les bloquer ; le lien du SMS n'est pas modifié.
- ? Changez d'appareil ou de réseau. Ouvrez le lien sur votre téléphone en données mobiles (sans le Wi-Fi de l'entreprise), ou depuis un autre navigateur à jour. Un pare-feu ou un filtre d'entreprise peut empêcher l'affichage.
- ? Passez par votre espace client. Connectez-vous sur www.aqy.fr, ouvrez la rubrique Interventions et cliquez sur Planifier un RDV : vous retrouvez les mêmes créneaux, sans avoir besoin du lien.
- ? Rien ne fonctionne ? Répondez à notre email ou appelez-nous en indiquant votre numéro de commande et 2 ou 3 disponibilités (jour, matin ou après-midi). Nous fixons le rendez-vous pour vous et vous recevez la confirmation.

Les messages que vous pouvez rencontrer

Message affiché | Ce que cela signifie | Que faire « Lien invalide » ou « Commande introuvable » | Le lien est incomplet ou a été modifié en chemin | Recopiez le lien entier, ou utilisez celui du SMS « Planification indisponible » | La commande n'est pas, ou plus, ouverte à la planification en ligne (par exemple mise en attente après plusieurs rappels, ou en attente d'un bon de commande) | Contactez-nous : nous la rouvrons ou fixons le rendez-vous avec vous « Intervention déjà planifiée » | Un rendez-vous existe déjà | Le bouton « Gérer mon rendez-vous » permet de le consulter, le modifier ou l'annuler « Rendez-vous expiré » | Le créneau choisi n'a pas

été confirmé à temps par le code SMS | Choisissez un nouveau créneau et saisissez le code reçu

Le code de confirmation par SMS

- ? Le code comporte 6 chiffres et reste valable 15 minutes.
- ? Vous disposez de 3 essais. Au-delà, ou si le code a expiré, cliquez sur Annuler et revenir puis choisissez à nouveau votre créneau : un nouveau code vous est envoyé.
- ? Le code est envoyé au numéro de mobile enregistré pour la commande. Si ce numéro n'est plus le bon, ou si c'est une ligne fixe, contactez-nous pour le corriger avant de planifier.

Consulter vos interventions

Dans votre espace client, la rubrique Interventions présente vos interventions à planifier, à venir et terminées, avec la date et l'adresse du site. Si vous gérez plusieurs établissements, chaque intervention est rattachée à son site.

Modifier ou annuler un rendez-vous

Rouvrez votre lien de planification (ou le lien reçu dans les SMS de rappel) : la page de votre rendez-vous propose les boutons Modifier le rendez-vous et Annuler le rendez-vous. La modification et l'annulation sont sans frais jusqu'à deux jours ouvrés avant l'intervention ; la veille, 50 % du montant HT de la commande sont facturés, et le jour même 100 %, conformément aux conditions jointes à votre devis. Vous pouvez aussi nous appeler ou nous écrire en précisant votre numéro de commande.

Je n'ai reçu aucune proposition de rendez-vous

- ? Vérifiez vos SMS et vos emails, y compris le dossier des courriers indésirables.
- ? Vérifiez que la commande est bien validée : tant qu'un devis n'est pas accepté ou qu'un bon de commande attendu n'est pas reçu, la planification ne démarre pas.
- ? Assurez-vous que l'adresse email et le numéro de mobile de votre compte sont à jour.
- ? Sinon, planifiez depuis la rubrique Interventions de votre espace client, ou contactez-nous.

Besoin d'aide ?

Notre équipe planification vous répond au 01 77 75 54 00 ou à contact@aquatycia.fr. Indiquez votre numéro de commande et vos disponibilités : nous nous occupons du reste.