Récupérer l'accès à votre espace client

Récupérer l'accès à votre espace client

Vous ne parvenez plus à vous connecter à votre espace client Aquatycia ? L'adresse de connexion est www.aqy.fr. Ce guide passe en revue les situations courantes et leur solution.

Le plus simple : recevoir un lien de connexion par email

Vous n'avez pas besoin de mot de passe pour entrer :

- ? Sur la page de connexion, saisissez l'adresse email enregistrée chez Aquatycia.
- ? Cliquez sur Recevoir un lien de connexion.
- ? Ouvrez l'email reçu et cliquez sur le lien : vous êtes connecté.

Le lien est valable 15 minutes et ne sert qu'une fois. S'il a expiré, demandez-en simplement un nouveau.

Mot de passe oublié

- ? Sur la page de connexion, cliquez sur Se connecter avec un mot de passe, puis sur Mot de passe oublié ?
- ? Saisissez votre adresse email.
- ? Vous recevez un email contenant un lien de réinitialisation, valable 1 heure.
- ? Choisissez un nouveau mot de passe d'au moins 8 caractères.

Une fois connecté, vous pouvez changer votre mot de passe à tout moment depuis la page Mon profil.

Je ne reçois pas l'email

- ? Vérifiez vos courriers indésirables et patientez quelques minutes.
- ? Vérifiez l'adresse saisie : le lien n'est envoyé qu'à une adresse connue de nos services.
- ? Évitez de multiplier les demandes : après plusieurs demandes rapprochées, l'envoi est suspendu quelques minutes par sécurité.
- ? Votre adresse a changé, ou vous ne savez plus laquelle est enregistrée ? Contactez-nous.

« Trop de tentatives »

Après plusieurs essais de connexion infructueux, l'accès est suspendu temporairement par sécurité. Patientez un quart d'heure, puis utilisez le lien de connexion par email plutôt que de retenter un mot de passe incertain. Si le blocage persiste, contactez-nous.

Vous êtes délégué (accès créé par le titulaire du compte)

Un délégué se connecte avec son lien personnel et son code d'accès, reçus par email et SMS à la création de la délégation.

- ? Code perdu : demandez au titulaire du compte de générer un Nouveau code depuis la page Délégations d'accès ; l'ancien cesse alors de fonctionner.

- ? Lien perdu : le titulaire peut vous le retransmettre depuis la même page.
- ? Accès expiré ou révoqué : une délégation a une durée de validité choisie par le titulaire. À son terme, ou si elle a été révoquée, la connexion est refusée : demandez au titulaire de vous créer un nouvel accès.
- ? Vous ne savez pas qui est le titulaire ? Contactez-nous en indiquant votre société.

Voir « Délégations d'accès - Partager votre espace client ».

Je n'ai pas encore de compte

Si vous êtes déjà client, utilisez d'abord le lien de connexion par email avec l'adresse à laquelle vous recevez nos messages : votre espace existe probablement déjà. Sinon, cliquez sur Créer mon compte gratuitement sur la page de connexion ; un email vous est envoyé pour confirmer votre adresse.

Mon adresse email a changé

L'adresse de connexion du titulaire ne se modifie pas en ligne. Écrivez à contact@aquatycia.fr, de préférence depuis l'ancienne adresse, en indiquant la nouvelle. Si vous n'avez plus accès à l'ancienne adresse, appelez-nous : nous vérifierons votre identité avant toute modification. Voir « Mettre à jour vos coordonnées ».

Je suis connecté mais il me manque un site ou des commandes

- ? Plusieurs comptes sont rattachés à votre adresse : l'écran Choisissez votre espace s'affiche à la connexion ; le bouton Changer de compte permet ensuite de passer de l'un à l'autre.
- ? Vous êtes délégué : vous ne voyez que les rubriques autorisées et, si le titulaire l'a défini, les établissements de votre périmètre.
- ? Un site géré sous un autre compte n'apparaît pas : demandez-nous le rattachement en précisant le nom et l'adresse du site.

La page s'affiche mal

Utilisez un navigateur récent et à jour. En cas de difficulté : essayez une fenêtre de navigation privée, videz le cache, désactivez temporairement les extensions (bloqueurs de publicité notamment) ou essayez un autre navigateur.

En résumé

Problème | Solution Mot de passe oublié ou incertain | Lien de connexion par email, ou « Mot de passe oublié ? » Lien expiré | En demander un nouveau Trop de tentatives | Attendre un quart d'heure, puis lien par email Code d'accès délégué perdu | Le titulaire génère un nouveau code Accès délégué expiré ou révoqué | Le titulaire crée un nouvel accès Adresse email changée | Demande par email ou par téléphone Site ou commandes manquants | Changer de compte, vérifier le périmètre, ou nous contacter

Besoin d'aide ?

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