

Récupérer l'accès à votre espace client

Récupérer l'accès à votre espace client

Vous ne pouvez plus vous connecter à votre espace client Aquatycia (mobi.aqy.fr) ? Ce guide recense toutes les situations possibles et les solutions correspondantes, pour que vous retrouviez rapidement accès à vos rapports, commandes et factures.

Lien de connexion expiré

Aquatycia utilise deux types d'accès :

- ? Accès titulaire : connexion par email + mot de passe permanent
- ? Accès délégué : connexion par lien unique envoyé par email (lien valable 30 jours)

Si vous avez reçu un lien d'accès délégué et qu'il est expiré (message "Ce lien a expiré") :

- ? Contactez le titulaire du compte (responsable de votre organisation) pour qu'il génère un nouveau lien depuis son espace client
- ? Ou contactez Aquatycia directement pour demander un renouvellement du lien : contact@aquatycia.fr

Mot de passe oublié

Compte titulaire

- ? Sur la page de connexion mobi.aqy.fr, cliquez sur "Mot de passe oublié"
- ? Entrez votre adresse email professionnelle enregistrée chez Aquatycia
- ? Vous recevez un email avec un lien de réinitialisation valable 15 minutes
- ? Cliquez sur le lien et choisissez un nouveau mot de passe (8 caractères minimum, majuscule, chiffre)

Vous ne recevez pas l'email ?

- ? Vérifiez vos spams et indésirables
- ? L'email de l'expéditeur est : noreply@aqy.fr
- ? Si vous avez changé d'adresse email sans le signaler à Aquatycia, contactez-nous directement

Compte bloqué

Votre compte peut être bloqué après 5 tentatives de connexion incorrectes. Un blocage temporaire de 30 minutes est appliqué automatiquement.

Si le blocage persiste après 30 minutes :

- ? Appelez le 01 77 75 54 00 pour un déverrouillage manuel immédiat
- ? Ou envoyez un email à contact@aquatycia.fr en indiquant votre société et email de connexion

Changement d'adresse email

Votre email de connexion a changé (nouveau poste, fusion de sociétés, changement de prestataire) ? Procédure

:

- ? Envoyez une demande à contact@aquatycia.fr depuis votre ancienne adresse email (preuve d'identité)
- ? Précisez la nouvelle adresse email souhaitée
- ? Notre équipe effectue le changement sous 24h et vous envoie un email de confirmation sur la nouvelle adresse

Vous n'avez plus accès à l'ancienne adresse email ? Contactez-nous par téléphone au 01 77 75 54 00 pour une vérification d'identité par questions de sécurité.

Gestion multi-sites : accéder à d'autres établissements

Si vous gérez plusieurs sites (ex : chaîne hôtelière, réseau de copropriétés, groupe hospitalier), votre compte peut avoir accès à plusieurs espaces clients liés. Si un site n'apparaît pas dans votre tableau de bord :

- ? Vérifiez que votre email est bien renseigné comme contact pour ce site chez Aquatycia
- ? Demandez à notre équipe d'associer le site à votre compte : contact@aquatycia.fr
- ? Précisez le nom et l'adresse du site manquant

Délégation d'accès à un collaborateur

En tant que titulaire d'un compte, vous pouvez créer des accès délégués pour vos collaborateurs avec des permissions personnalisées :

- ? Comptable : accès aux factures et avoirs uniquement
- ? Technicien HSE : accès aux rapports d'analyse et alertes sanitaires
- ? Responsable site : accès aux interventions et planification
- ? Administrateur délégué : accès complet (sauf paramètres de facturation)

Pour créer une délégation :

- ? Connectez-vous sur votre espace client
- ? Allez dans Mon compte ? Délégations ? Ajouter un délégué
- ? Renseignez l'email, le rôle et les permissions
- ? Le délégué reçoit automatiquement un email d'invitation avec son lien d'accès

Navigateurs compatibles

L'espace client Aquatycia est optimisé pour les navigateurs suivants :

Navigateur | Version minimale | Compatibilité Google Chrome | Version 90+ | ? Recommandé Mozilla Firefox | Version 88+ | ? Recommandé Microsoft Edge | Version 90+ | ? Compatible Safari (Mac/iPhone) | Version 14+ | ? Compatible Internet Explorer | Toutes versions | ? Non supporté

Si l'espace client ne s'affiche pas correctement, essayez :

- ? Vider le cache du navigateur (Ctrl+Shift+Delete)
- ? Désactiver les extensions (VPN, bloqueurs de publicité)
- ? Essayer en navigation privée
- ? Utiliser un autre navigateur

Résumé des solutions par problème

Problème | Solution Lien expiré | Demander renouvellement au titulaire ou à Aquatycia Mot de passe oublié | "Mot de passe oublié" sur la page de connexion Compte bloqué | Attendre 30 min ou appeler le 01 77 75 54 00 Email changé | Demande écrite depuis l'ancienne adresse Site manquant | Contacter Aquatycia pour association du site

Contact

Assistance technique : 01 77 75 54 00 Email : contact@aquatycia.fr Horaires : Lundi?Vendredi 8h?18h