

Retrouver et suivre une commande

Accéder à vos commandes

Connectez-vous à votre espace client et cliquez sur Commandes dans le menu de gauche. Toutes vos commandes y sont listées, de la plus récente à la plus ancienne.

Rechercher une commande

Plusieurs façons de retrouver une commande :

- ? Par numéro - Saisissez directement le numéro de commande dans la barre de recherche (ex : 20260320005)
- ? Par date - Utilisez le filtre de période pour sélectionner la plage de dates
- ? Par site - Filtrez par le nom de l'établissement ou l'adresse d'intervention
- ? Par statut - Filtrez les commandes en cours, planifiées, réalisées ou facturées

Comprendre les statuts d'une commande

Statut | Signification | Ce qui se passe
À planifier | Commande validée, en attente de RDV | Notre équipe planning va vous contacter par SMS et email pour fixer une date.
Planifiée | RDV confirmé | La date et l'heure de l'intervention sont fixées. Un technicien est assigné.
Réalisée | Prélèvement effectué | Les échantillons sont au laboratoire. Résultats sous 3 à 14 jours selon l'analyse.
Facturée | Facture émise | La prestation est terminée. La facture est disponible dans la rubrique Factures.

Consulter le détail d'une commande

Cliquez sur une commande pour voir :

- ? Les prestations commandées (analyses, nombre de points)
- ? Le site d'intervention avec l'adresse complète
- ? La date du rendez-vous si planifié
- ? Les documents liés : devis d'origine, facture, rapports d'analyse
- ? Les échantillons prélevés et leurs résultats

Vous ne trouvez pas votre commande ?

Si votre commande n'apparaît pas :

- ? Vérifiez que vous êtes connecté avec le bon compte (titulaire ou délégué avec permission "Voir les commandes")
- ? La commande est peut-être encore en cours de validation côté Aquatycia
- ? Contactez-nous au 01 77 75 54 00 avec votre numéro de devis ou de commande

Signification de chaque statut de commande

Voici la signification précise de chaque statut affiché dans votre espace client :

- ? En cours de création - La commande a été initiée mais n'est pas encore validée côté Aquatycia. Elle peut encore être modifiée.
- ? À planifier - La commande est validée et en attente de fixation d'un rendez-vous d'intervention. Vous recevrez une proposition de créneau par SMS et par email.
- ? Planifiée - Le rendez-vous a été confirmé. La date, l'heure et le technicien assigné sont visibles dans le détail de la commande.
- ? Intervention réalisée - Le technicien a effectué son passage et les échantillons ont été prélevés. Ils sont en transit vers le laboratoire.
- ? Au laboratoire - Les échantillons sont réceptionnés et les analyses sont en cours. Le délai dépend du type d'analyse (voir ci-dessous).
- ? Rapport en validation - Les résultats sont disponibles et font l'objet d'une validation par le responsable technique COFRAC avant publication.
- ? Facturée - La facture a été émise et est disponible dans la rubrique Factures de votre espace client.

Temps moyens par étape

Les délais indicatifs ci-dessous sont valables pour une commande standard en conditions normales :

- ? Planification : 2 à 5 jours ouvrés (selon disponibilités et votre réactivité à confirmer le créneau par SMS)
- ? Transport vers le labo : 1 à 2 jours (Chronopost ou transport interne)
- ? Analyses : 5 à 15 jours ouvrés selon la nature (microbiologie : 5-7 j, chimie : 3-5 j, légionelles : 10-14 j, culture cellulaire : 14-21 j)
- ? Validation et rapport : 1 à 3 jours ouvrés après fin d'analyse

Pour les analyses sous-traitées (certaines analyses spécialisées confiées à nos partenaires accrédités), comptez un délai supplémentaire de 5 à 10 jours.

Comment accélérer le traitement

Plusieurs actions sont entre vos mains pour réduire les délais :

- ? Répondre rapidement au SMS de planification - Chaque heure de délai dans la confirmation d'un créneau peut décaler l'intervention de 24h
- ? S'assurer de la disponibilité du contact sur site - Une absence le jour J entraîne une re planification et rallonge le délai de 5 à 10 jours en moyenne
- ? Préparer l'accès aux installations - Codes d'accès, contacts gardien, horaires spécifiques communiqués à l'avance
- ? Demander une urgence - Si vous avez un impératif réglementaire urgent, contactez-nous pour une intervention en 24-48h (supplément tarifaire)

Que faire si votre commande semble bloquée ?

Si votre commande reste au même statut depuis plus de 5 jours ouvrés sans explication :

- ? Vérifiez que vous n'avez pas manqué un SMS ou email de planification (vérifiez vos spams)
- ? Contactez-nous au 01 77 75 54 00 en indiquant votre numéro de commande
- ? Depuis l'espace client, utilisez le bouton Contacter le support sur la page de détail de la commande