

# 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