Retrouver et suivre une commande

Accéder à vos commandes

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

Rechercher une commande

- ? Par numéro, site ou adresse ? saisissez votre recherche dans la barre « Rechercher par n° commande, site, adresse? » (exemple de numéro : 2026XXXXXXX).
- ? Par étape ? les compteurs en haut de page filtrent la liste : Toutes, En cours, Labo, Interventions, Terminées, Facturées.
- ? Par ordre ? triez des plus récentes aux plus anciennes, ou par numéro.

Les compteurs Traitées et Non traitées vous servent à votre propre suivi : vous pouvez marquer une commande comme traitée une fois ses résultats exploités de votre côté.

Comprendre les étapes d'une commande

Étape | Signification | Ce qui se passe À planifier | Commande validée, en attente de rendez-vous | Vous recevez un email et un SMS pour choisir votre créneau. Planifiée | Rendez-vous fixé | La date de l'intervention est visible sur la commande ; vous pouvez gérer le rendez-vous depuis la fiche. Réalisée / au laboratoire | Prélèvement effectué | Les échantillons sont en cours d'analyse. Le délai dépend du type d'analyse. Rapport disponible | Résultats validés | Le rapport est téléchargeable ; vous êtes prévenu par email. Facturée | Facture émise | La facture est disponible dans la rubrique Factures.

Pour les délais d'analyse, reportez-vous au guide « Délais de rendu des résultats d'analyses » : par exemple, une recherche de légionelles par culture demande 10 à 12 jours après réception des échantillons, durée d'incubation imposée par la méthode.

Consulter le détail d'une commande

Cliquez sur une commande pour ouvrir sa fiche. Vous y trouvez :

- ? les prestations commandées et le site d'intervention ;
- ? votre référence client (bon de commande), si vous nous l'avez communiquée ;
- ? la date du rendez-vous et, tant que l'intervention n'a pas eu lieu, le bouton Gérer le RDV ;
- ? le rapport d'intervention (compte rendu du passage du technicien) une fois l'intervention réalisée ;
- ? le rapport d'analyses, dès que des résultats sont disponibles ;
- ? les échantillons prélevés et leurs résultats, avec un bouton Export Excel pour les résultats de la commande ;
- ? le lien Voir facture lorsque la commande est facturée ;
- ? les contacts de la commande (intervention et rapport), que vous pouvez compléter : les contacts d'intervention jusqu'à la réalisation, les contacts rapport jusqu'à la validation du rapport définitif.

Exporter vos commandes

Le bouton Export Excel de la liste des commandes produit un classeur à trois feuilles, en tenant compte des filtres appliqués :

- Commandes : une ligne par commande, avec votre référence client, les dates, le statut, le site et les totaux ;
- Détail prestations : une ligne par prestation, avec quantité, prix unitaire HT et montant HT ;
- Échantillons : une ligne par échantillon, avec le point et la date de prélèvement.

Le détail de chaque export figure dans « Exporter et télécharger vos résultats ».

Vous ne trouvez pas votre commande ?

- Vérifiez que vous êtes connecté avec le bon compte. Si plusieurs comptes sont rattachés à votre adresse, utilisez Changer de compte.
- Si vous êtes délégué : il vous faut la permission « Commandes », et vous ne voyez que les commandes des établissements de votre périmètre.
- Un devis non encore validé n'apparaît pas dans les commandes mais dans la rubrique Devis.
- Sinon, contactez-nous avec votre numéro de devis ou de commande.

Comment éviter les retards

- Répondez rapidement au message de planification : tant que le créneau n'est pas choisi, l'intervention ne peut pas être programmée.
- Assurez la présence du contact sur site et préparez l'accès aux installations (codes, gardien, horaires).
- Signalez une urgence dès la commande (contexte sanitaire, échéance réglementaire) pour que nous en tenions compte.

Votre commande semble bloquée ?

- Vérifiez que vous n'avez pas manqué un email ou un SMS de planification (pensez aux courriers indésirables).
- Une commande en attente de règlement ou de bon de commande reprend son cours dès réception de celui-ci.
- Contactez-nous en indiquant votre numéro de commande.

Besoin d'aide ?

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