Suivre l'avancement de ma commande

Les étapes de votre commande

Après validation de votre devis ou bon de commande, voici le parcours :

- ? Planification - Vous recevez un email et un SMS pour fixer un rendez-vous
- ? Intervention - Un technicien préleveur se rend sur votre site pour réaliser les prélèvements
- ? Acheminement - Les échantillons sont transportés au laboratoire sous conditions contrôlées
- ? Analyse - Le laboratoire réalise les analyses ; la durée dépend du type d'analyse (voir ci-dessous)
- ? Validation - Les résultats sont validés par notre responsable qualité
- ? Résultats disponibles - Vous recevez un email et retrouvez vos résultats dans votre espace client

Consulter le statut en ligne

Connectez-vous à votre espace client (www.aqy.fr) et cliquez sur Interventions ou Commandes. Vous y voyez l'état de chaque commande ; la fiche d'une commande donne accès au rendez-vous, au rapport d'intervention et au rapport d'analyses. Voir « Retrouver et suivre une commande ».

Délais habituels

Les délais sont indicatifs et courent à compter de la réception des échantillons au laboratoire.

Type d'analyse | Délai indicatif Physico-chimie (pH, conductivité, métaux?) | Quelques jours ouvrés Bactériologie classique (flore, coliformes, entérocoques?) | 2 à 5 jours ouvrés Légionelles par culture | 10 à 12 jours (durée d'incubation imposée par la méthode) Analyses confiées à un laboratoire partenaire | Selon le délai du partenaire

Lorsqu'une commande associe des analyses rapides et des cultures longues, un rapport provisoire peut être disponible avant le rapport définitif, qui réunit tous les résultats et remplace le document intermédiaire. Le détail figure dans « Délais de rendu des résultats d'analyses ».

Résultats en retard ?

Si le délai vous semble anormalement long, contactez-nous au 01 77 75 54 00. Les retards sont le plus souvent liés à :

- ? Un délai d'acheminement des échantillons (intempéries, jours fériés)
- ? Un temps d'incubation plus long pour certaines analyses microbiologiques
- ? Une vérification supplémentaire en cas de résultat atypique
- ? Un week-end ou un jour férié : les rapports sont rendus les jours ouvrés

Voir aussi « Mon rapport n'est pas encore disponible ».

Besoin d'aide ?

contact@aquatycia.fr ? 01 77 75 54 00. Indiquez votre numéro de commande.