

# FAQ CLIENTS – Tout savoir sur Fattuto

## 1. L'application Fattuto est-elle gratuite ?

Oui, l'application est entièrement gratuite pour les particuliers. Toutefois, si vous faites une demande urgente, celle-ci sera facturée **30 € TTC** par demande afin de garantir une intervention rapide.

## 2. Quels types de professionnels puis-je trouver sur Fattuto ?

Fattuto regroupe une grande variété de professionnels du bâtiment et de l'immobilier : plombiers, électriciens, peintres, maçons, serruriers, chauffagistes, couvreurs, agents immobiliers, diagnostiqueurs, bricoleurs et bien d'autres.

## 3. Qu'est-ce qu'une demande Flash ?

Une **demande Flash** est envoyée simultanément à tous les professionnels situés autour de vous et qui exercent la profession que vous avez sélectionnée. Dès qu'un professionnel accepte votre demande, il vous contacte directement pour convenir d'un rendez-vous.

#### 4. Qu'est-ce qu'une demande Calendrier ?

Une **demande Calendrier** vous permet de programmer une intervention à une date et un créneau horaire souhaité. Votre demande est envoyée à tous les professionnels acceptant ce mode de prise de contact, et l'un d'eux pourra l'accepter selon sa disponibilité.

#### 5. Qu'est-ce qu'une demande Urgente ?

Une **demande Urgente** est prioritaire et envoyée aux professionnels disponibles à proximité. Dès qu'un professionnel accepte, il s'engage à intervenir **dans un délai de 24h**. Un **code de confirmation** vous est envoyé et devra être remis au professionnel dès son arrivée. Le coût de ce service est de **30 € TTC**.

#### 6. Puis-je annuler une demande ?

- **Demande Flash** : annulable à tout moment et sans frais.
- **Demande Calendrier** : annulable à tout moment et sans frais.
- **Demande Urgente** : annulable sans frais **avant acceptation** par un professionnel. Si vous annulez après acceptation, aucun remboursement ne sera effectué, **sauf si le délai d'intervention de 24 heures est dépassé**. Dans ce cas, vous disposez d'un délai de 48 heures pour annuler et obtenir un remboursement intégral. Par ailleurs, au-delà de 5 jours (soit 120 heures) suivant la dernière acceptation d'une demande urgente, si aucune action n'a été effectuée par le client et le professionnel, les deux parties seront automatiquement prélevées.

## **7. Un professionnel me rappelle-t-il immédiatement après avoir accepté ma demande ?**

Oui, en principe, le professionnel doit vous contacter **quasi-instantanément**. Si ce n'est pas le cas, un rappel lui est envoyé **au bout de 30 minutes**.

## **8. Puis-je faire plusieurs demandes à la fois ?**

Oui, vous pouvez :

- Faire plusieurs demandes pour des professions différentes en même temps.
- Faire plusieurs **demandes directes** successives pour la même profession (par exemple, si vous voulez comparer plusieurs professionnels).

## **9. Fattuto prend-il une commission sur les travaux réalisés ?**

Non, aucune commission sur les travaux effectués.

## **10. Comment être sûr de la qualité d'un professionnel ?**

Tous les professionnels de Fattuto sont évalués par les clients après chaque intervention. Vous pourrez ainsi consulter les avis et notes laissés par d'autres utilisateurs avant de faire votre choix.

## **11. Puis-je partager la fiche d'un professionnel avec mon entourage ?**

Oui, il est tout à fait possible de partager les fiches des professionnels directement depuis l'application.

## **12. Puis-je utiliser Fattuto si je vis en copropriété ou dans un logement collectif ?**

Oui. Fattuto fonctionne dans tous types de logements. Toutefois, pour les travaux impactant les parties communes, il est impératif d'obtenir l'accord de la copropriété ou du syndic avant toute intervention.

## **13. Puis-je utiliser Fattuto pour des petits travaux ?**

Absolument. Fattuto est conçu autant pour les gros chantiers que pour les petits dépannages ou bricolages : changer une chasse d'eau, fixer une télévision, repeindre une pièce, etc.

## **14. Puis-je modifier ma demande après l'avoir envoyée ?**

Non, car il n'y a pas de description à rédiger dans Fattuto. La demande ne comprend que votre besoin (le métier recherché) et le mode de prise de contact (Flash, Calendrier ou Urgence). En cas d'erreur, il suffit d'annuler la demande et d'en créer une nouvelle.