

FAQ PROFESSIONNELS – Tout savoir sur Fattuto

1. INSCRIPTION & ABONNEMENT

1.1. L'application Fattuto est-elle payante pour les professionnels ?

Non, l'inscription et l'utilisation de Fattuto sont entièrement gratuites pour les professionnels.

1.2. Quelles professions sont représentées sur Fattuto ?

Fattuto regroupe une large gamme de professions du bâtiment et de l'immobilier : électriciens, plombiers, maçons, peintres, chauffagistes, couvreurs, diagnostiqueurs immobiliers, agents immobiliers, bricoleurs, etc.

1.3. Quelles sont les informations nécessaires pour s'inscrire ?

- Nom et prénom
- Adresse professionnelle
- Numéro de téléphone
- Adresse email
- Périmètre d'activité

1.4. Puis-je enregistrer plusieurs professions sur mon compte ?

Oui, vous pouvez ajouter autant de professions que vous le souhaitez, sans aucun frais.

2. RÉCEPTION ET GESTION DES DEMANDES

2.0. Puis-je voir les coordonnées du client avant d'accepter la demande ?

Non. Pour préserver la confidentialité des utilisateurs, les coordonnées du client (nom, numéro de téléphone) ne sont pas visibles avant l'acceptation. Vous pouvez uniquement voir l'adresse du client ou de l'intervention pour évaluer si vous êtes en mesure d'y répondre. Une fois la **demande acceptée**, vous avez immédiatement accès aux informations complètes pour contacter le client et convenir d'un rendez-vous ou d'une intervention.

2.1. Qu'est-ce qu'une demande Flash ?

Une **demande Flash** est une demande de client envoyée simultanément à tous les professionnels situés à proximité et exerçant la profession recherchée. Le premier à l'accepter est mis en relation avec le client et doit le contacter rapidement.

2.2. Qu'est-ce qu'une demande Calendrier ?

Une **demande Calendrier** est une demande où le client planifie un rendez-vous à une date et un créneau horaire souhaité. Tous les professionnels ayant accepté ce mode de prise de contact peuvent recevoir cette demande, et l'un d'eux peut l'accepter en fonction de sa disponibilité. Le premier à l'accepter est mis en relation avec le client et doit le contacter rapidement.

2.3. Qu'est-ce qu'une demande Urgente ?

Une **demande Urgente** est une demande envoyée aux professionnels disponibles dans la zone du client et requérant une intervention dans les **24 heures**.

- Un **code de confirmation** est transmis au client et doit vous être remis à votre arrivée.
- Si vous acceptez une demande urgente mais **n'intervenez pas dans le délai imparti**, vous serez prélevé de **36 € TTC** pour non-respect de l'engagement.
- 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.

2.4. Puis-je annuler une demande ?

- **Demande Flash** et **Calendrier** : annulables à tout moment sans frais.
- **Demande Urgente** : en cas d'annulation après acceptation, **36 € TTC** seront prélevés.

2.5. Quand dois-je demander le code de confirmation d'une demande urgente ?

Le **code urgence** doit être demandé **dès votre arrivée chez le client**. Ce code permet de valider votre présence auprès de la plateforme et d'éviter toute contestation.

2.6. Que faire si le client refuse de me donner le code ?

Aucune intervention ne doit être réalisée sans ce **code de confirmation**. Si le client refuse de vous le fournir, quittez les lieux et contactez immédiatement le support technique de Fattuto (support@fattuto.com) en précisant votre nom, prénom et le numéro de la demande commençant par # suivi de 6 caractères.

2.7. Quand dois-je rappeler un client après avoir accepté sa demande ?

Il est recommandé d'appeler le client **immédiatement** après acceptation de sa demande. Un temps de réponse trop long pourrait nuire à votre évaluation et réduire vos chances d'être sollicité à l'avenir.

2.8. Puis-je recevoir plusieurs demandes en même temps ?

Oui, vous pouvez recevoir plusieurs demandes simultanément. Il vous appartient de gérer votre emploi du temps et de répondre aux demandes de manière réactive.

2.9. Suis-je obligé d'accepter toutes les demandes ?

Non, vous pouvez librement **accepter, refuser ou ignorer** les demandes. Il n'y a aucune obligation d'intervention.

2.10. Fattuto prélève-t-il une commission sur les chantiers ?

Non, Fattuto ne prélève **aucune commission**.

2.11. Que faire si un client annule une demande ?

Pour les demandes Flash et Calendrier : cela n'entraîne aucun frais ni conséquence que ce soit pour vous ou pour le client.

Pour les demandes Urgentes : si le client annule **après acceptation**, il ne sera **pas remboursé et aucune conséquence pour vous**, sauf dépassement du délai de 24h.

2.12. Puis-je recevoir des demandes en dehors de mes horaires de travail ?

Oui, si votre profil est actif, vous pouvez recevoir des demandes à tout moment. Nous vous conseillons de désactiver temporairement la réception de demandes si vous n'êtes pas disponible.

2.13. Que faire si je reçois une demande en double ?

Il peut arriver que plusieurs demandes similaires apparaissent (par exemple, un client qui recrée sa demande après une erreur). Si vous avez déjà répondu à une demande similaire, vous pouvez tout simplement ignorer la nouvelle.

3. SUPPORT ET CONTACT

3.1. Comment contacter Fattuto ?

- Par **e-mail** : support@fattuto.com

3.2. J'ai un problème technique, que faire ?

- Assurez-vous que l'application est bien mise à jour.
- Fermez puis relancez l'application.
- Si le problème persiste, contactez-nous avec une **capture d'écran du bug**.

3.3. Pourquoi mon compte a-t-il été suspendu ?

Votre compte peut être suspendu en cas de **non-respect des CGVU**, de **comportement inapproprié** ou de **signalements répétés**.