

## F.A.Q CLIENT – Tout savoir sur Fattuto

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

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

### 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 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 une heure précises. 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** dans les **72h avant acceptation** par un professionnel. Si vous annulez après acceptation, aucun remboursement ne sera effectué, sauf si **le délai des 24h est dépassé**, auquel cas vous serez remboursé.

## 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 ex., si vous voulez comparer plusieurs professionnels).

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

Non, aucun prélèvement sur les travaux effectués. Les professionnels paient un **abonnement fixe de 69 € HT par mois (pour une profession)**, sans engagement.

## 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.