

Votre parcours client

Trouver un professionnel, suivre l'intervention et conserver vos documents.

À lire avant de commencer

Ce guide décrit le parcours vérifié sur le site de test au 6 octobre 2026. Le site public est en préparation. Sur un écran TEST ou SIMULATION, il ne s'agit pas d'une vraie réservation. Utilisez le site public uniquement lorsque VAYAO annonce l'ouverture du service dans votre zone.

Le parcours en 5 étapes

1. Créer votre compte et décrire votre besoin.
2. Vérifier la proposition et sécuriser le diagnostic.
3. Suivre le rendez-vous et décider des réparations.
4. Vérifier les paiements et les documents.
5. Donner votre avis et retrouver votre professionnel.

Comprendre les 69 €

Le tarif du parcours vérifié est de 69 € pour le déplacement et le diagnostic uniquement. Une réparation, des pièces ou une prestation supplémentaire demandent un prix distinct et votre accord préalable. Le montant exact doit toujours être vérifié sur l'écran avant validation.

Avant l'ouverture

Vous pourrez vous inscrire si cette possibilité est annoncée. Une préinscription n'est ni un rendez-vous confirmé ni une promesse de disponibilité. Aucune date d'ouverture ni remise de pré-lancement n'est fixée par ce guide. L'éventuel test interne à 1 € n'est pas un tarif client.

01 - Créer le compte et décrire le besoin

Objectif : transmettre une demande compréhensible au bon endroit.

Créer votre compte client

Ouvrez « Connexion », puis « Créer un compte ». Renseignez prénom, nom, email accessible et mot de passe (8 caractères minimum dans le formulaire). Lisez les Conditions générales et la Politique de confidentialité ; acceptez-les si vous êtes d'accord. Cliquez sur « Créer mon compte ». Si vous êtes déjà inscrit, utilisez « Se connecter ».

Choisir le service

Depuis « Trouver un pro » ou « Nouvelle demande », choisissez le métier concerné et saisissez votre code postal à 5 chiffres. Cliquez sur « Continuer ». Pour plusieurs problèmes différents, décrivez clairement le besoin principal.

Répondre aux questions

Les questions changent selon le métier. Indiquez les informations demandées : type de problème, équipement et marque si le champ apparaît, puis urgence et créneau souhaité. En plomberie, le formulaire demande notamment si l'eau coule actuellement. Ces réponses servent à qualifier la demande, pas à confirmer un rendez-vous.

Relire avant envoi

Cliquez sur « Voir ma demande ». Vérifiez service, zone, détails, urgence, créneau et explication des 69 €. Utilisez « Modifier » en cas d'erreur. Cliquez ensuite sur « Rechercher un professionnel » et connectez-vous si le site le demande.

En cas de danger immédiat

VAYAO ne remplace pas les services d'urgence. Si la situation présente un danger immédiat, contactez les services compétents avant d'attendre une réponse sur le site.

02 - Réserver l'intervention

Objectif : savoir qui intervient, pour quoi et pour quel montant.

Comprendre la recherche

VAYAO cherche des professionnels compatibles. Une proposition ne garantit pas qu'un rendez-vous soit déjà confirmé. Si aucun professionnel n'est disponible, suivez le message affiché ; ne payez pas une proposition inexistante et ne multipliez pas les demandes identiques.

Vérifier le professionnel

Ouvrez la proposition et vérifiez les informations de l'entreprise, la prestation, la zone et le créneau. Suivez le bouton de sélection ou de réservation proposé. Aucun profil marqué SIMULATION ne doit être pris pour un professionnel réel.

Sécuriser les 69 €

Sur l'écran de paiement du déplacement et diagnostic, relisez le montant, ce qu'il couvre et les conditions affichées. Renseignez les informations demandées, puis suivez le paiement Stripe et l'éventuelle authentification bancaire. Ne communiquez pas votre code bancaire à un interlocuteur.

Vérifier après le paiement

Revenez dans l'intervention et vérifiez le statut. « Sécurisé » correspond à une autorisation ; « encaissé » correspond à un paiement capturé après réalisation du diagnostic. Une autorisation peut apparaître comme une opération en attente dans votre banque. En cas de doute, relisez le statut avant de payer à nouveau.

Confirmer le rendez-vous

Consultez « Mon espace » puis l'intervention. Confirmez la date et l'heure avec le professionnel selon les coordonnées rendues disponibles. Suivez les statuts : acceptée, planifiée, en route, en cours. Un créneau souhaité dans le formulaire n'est pas à lui seul un rendez-vous confirmé.

03 - Décider des réparations

Objectif : garder la maîtrise des travaux supplémentaires.

Après le diagnostic

Le professionnel réalise le déplacement et le diagnostic, puis en confirme la réalisation dans VAYAO. Les 69 € sont alors encaissés. Ils ne constituent pas un crédit automatique à déduire d'une réparation.

Lire le devis séparé

Si des travaux sont nécessaires, ouvrez votre intervention et lisez la description, le montant et la validité du devis. Posez vos questions avant de décider. Exemple : un devis de réparation de 300 € s'ajoute aux 69 €, soit 369 € au total en l'absence d'autre modification acceptée.

Accepter ou refuser

Pour accepter, lisez aussi la demande de consentement à l'exécution anticipée lorsqu'elle est affichée ; cochez-la uniquement si vous êtes d'accord, puis cliquez sur « Accepter ». Sinon, cliquez sur « Refuser ». Un refus du devis ne rembourse pas automatiquement un diagnostic déjà réalisé.

Sécuriser le paiement des réparations

Après acceptation, utilisez le bouton de paiement du devis et vérifiez le montant Stripe. Attendez la confirmation dans VAYAO. Les travaux supplémentaires ne doivent pas être réalisés sans votre accord et la sécurisation prévue. L'encaissement de la réparation intervient lors de la clôture du parcours testé.

En cas de problème

Si le prix change, demandez une nouvelle proposition avant les travaux concernés. Si la carte est refusée, vérifiez le message et votre banque ; ne supposez pas que la réservation est confirmée. Pour une annulation, un désaccord ou un remboursement, contactez l'assistance officielle avec le numéro d'intervention. Ce guide ne promet pas de remboursement automatique.

04 - Retrouver factures et avis

Objectif : garder une trace de l'intervention.

Vérifier la fin de l'intervention

Dans « Mon espace », ouvrez la demande. Vérifiez le statut « Terminée », le diagnostic et les réparations payées, le cas échéant. Signalez une incohérence avant de considérer le dossier comme réglé.

Télécharger les documents

Dans « Documents de l'intervention », cliquez sur « Télécharger » pour la facture, l'attestation ou le compte rendu déposé par le professionnel. Vous devez être connecté au compte concerné. Si aucun document n'apparaît, demandez son dépôt au professionnel ou faites suivre la demande à l'assistance.

Donner votre avis

Quand la mission est terminée, choisissez une note de 1 à 5 étoiles, rédigez un commentaire sur votre expérience réelle, puis cliquez sur « Publier mon avis ». Un seul avis est autorisé par mission éligible. Ne publiez pas de numéro de téléphone, d'adresse privée ou de données bancaires.

Ajouter un favori

Utilisez « Ajouter à mes favoris » sur la fiche de l'intervention pour retrouver le professionnel. Cela ne garantit pas sa disponibilité lors d'une nouvelle demande. Retrouvez vos interventions et notifications depuis votre espace.

Connexion et assistance

En cas d'oubli, cliquez sur « Mot de passe oublié ? » et consultez aussi vos courriers indésirables. Ne créez pas plusieurs comptes pour récupérer la même facture. Avant diffusion publique de cette édition, VAYAO doit confirmer le contact d'assistance, la date d'ouverture et les conditions commerciales finales.