

Support & FAQ - HabitatsConnect

Questions Fréquemment Posées

Connexion et Compte

Comment créer un compte ?

1. Cliquez sur "S'inscrire" en haut à droite
2. Remplissez vos informations personnelles
3. Vérifiez votre email
4. Complétez votre profil avec photo et documents
5. Choisissez votre type de compte (Locataire ou Propriétaire)

J'ai oublié mon mot de passe

1. Cliquez sur "Connexion"
2. Cliquez sur "Mot de passe oublié ?"
3. Entrez votre email
4. Suivez les instructions dans l'email reçu
5. Créez un nouveau mot de passe sécurisé

Comment modifier mes informations personnelles ?

1. Allez dans votre tableau de bord
2. Cliquez sur "Profil"
3. Modifiez les informations souhaitées
4. Sauvegardez les changements
5. Téléchargez de nouveaux documents si nécessaire

Recherche et Réservation

Comment rechercher une propriété ?

1. Utilisez la barre de recherche principale
2. Appliquez des filtres : prix, dates, équipements
3. Consultez les résultats sur la carte
4. Cliquez sur une propriété pour voir les détails
5. Utilisez les favoris pour sauvegarder

Le processus de réservation

1. **Sélection** : Choisissez dates et propriété
2. **Vérification** : Contrôlez disponibilité et prix
3. **Paiement** : Procédez au paiement sécurisé
4. **Confirmation** : Recevez email de confirmation
5. **Check-in** : Utilisez le code d'accès fourni

Puis-je annuler une réservation ?

- **Gratuit** : Annulation 48h avant arrivée
- **Frais** : 50% du montant 24h avant
- **Impossible** : Moins de 24h avant arrivée
- Contactez le propriétaire pour accord mutuel

Paiements et Facturation

Quels moyens de paiement acceptez-vous ?

- Cartes bancaires (Visa, MasterCard, American Express)
- PayPal
- Virement bancaire (pour propriétaires)
- Apple Pay / Google Pay (mobile)

Quand suis-je débité ?

- **Réservation** : Immédiatement à la confirmation
- **Caution** : Selon politique du propriétaire
- **Frais de service** : Prélevés sur le paiement

Comment fonctionne la protection paiement ?

- Argent sécurisé jusqu'à 24h après arrivée
- Libération automatique si tout se passe bien
- Médiation en cas de litige
- Remboursement sous 5-10 jours ouvrés

Communication

Comment contacter un propriétaire ?

1. Depuis la page propriété : bouton "Contacter"
2. Via le chat intégré dans votre tableau de bord
3. Par email (disponible dans les détails propriété)
4. Téléphone (si fourni par le propriétaire)

Le chat est-il sécurisé ?

- Chiffrement end-to-end
- Modération automatique
- Signalement possible pour contenu inapproprié
- Historique conservé 2 ans

Pour les Propriétaires

Comment ajouter une propriété ?

1. Tableau de bord > "Propriétés" > "Ajouter"
2. Informations générales (titre, description, adresse)
3. Photos haute qualité (minimum 5 photos)
4. Équipements et commodités
5. Tarifs et disponibilités
6. Documents légaux requis

Quels documents dois-je fournir ?

- **Obligatoires** : Justificatif d'identité, justificatif propriété
- **Recommandés** : Assurance habitation, diagnostics
- **Optionnels** : Certificats de qualité, labels

Comment fixer mes prix ?

- Analysez les prix du marché local
- Tenez compte de la saisonnalité
- Facteurs : emplacement, équipements, standing
- Utilisez nos outils de pricing intelligent
- Prix compétitifs = plus de réservations

Gestion des réservations

- **Acceptation automatique** : Pour profils vérifiés
- **Validation manuelle** : Pour nouveaux hôtes
- **Annulation** : Selon conditions générales
- **Paiement** : Reçu sous 24h après arrivée

Problèmes Techniques

Le site ne se charge pas

- Videz le cache de votre navigateur
- Essayez un autre navigateur
- Vérifiez votre connexion internet
- Contactez le support si persiste

Problème avec l'application mobile

- Vérifiez les mises à jour disponibles
- Redémarrez votre appareil
- Videz le cache de l'application
- Réinstallez si nécessaire

Erreur lors du paiement

- Vérifiez les données de votre carte
- Contactez votre banque

- Essayez un autre moyen de paiement
- Support disponible 24/7 pour urgences

📱 Application Mobile

Où télécharger l'app ?

- **iOS** : App Store > "HabitatsConnect"
- **Android** : Google Play Store > "HabitatsConnect"
- **PWA** : Accessible via navigateur mobile

Fonctionnalités de l'app

- Recherche et réservation complètes
- Chat en temps réel
- Notifications push
- Géolocalisation pour check-in
- Scanner QR code pour accès

⌚ Sécurité et Confidentialité

Comment mes données sont-elles protégées ?

- Chiffrement SSL/TLS
- Conformité RGPD
- Stockage sécurisé chez partenaires certifiés
- Accès limité au strict nécessaire

Puis-je supprimer mon compte ?

1. Tableau de bord > "Paramètres" > "Confidentialité"
2. Cliquez "Supprimer mon compte"
3. Confirmez la suppression
4. Toutes données supprimées sous 30 jours

Signalement d'un problème

- Bouton "Signaler" sur chaque page
- Chat support direct
- Email : support@habitatsconnect.com
- Téléphone : 01 23 45 67 89

💰 Tarifs et Commissions

Combien coûte l'utilisation ?

- **Gratuit** pour les locataires
- **Commission propriétaire** : 3% du montant total
- **Frais de service** : Inclus dans la commission

Paiements aux propriétaires

- **Délai** : 24h après arrivée du locataire
- **Méthode** : Virement bancaire automatique
- **Transparence** : Suivi en temps réel



Dans quels pays opérez-vous ?

- France métropolitaine (lancement)
- Extension prévue : Europe, Afrique francophone
- Support multilingue : FR, EN, ES, DE

Devises acceptées

- Euro (€) - principal
- Conversion automatique pour autres devises
- Taux de change transparents

Support Prioritaire



- Problèmes de sécurité sur place
- Accès impossible à la propriété
- Situations dangereuses
- Numéro d'urgence : **112** (Europe)



- Lundi-Vendredi : 9h-18h
- Email : support@habitatsconnect.com
- Chat en ligne : Disponible 24/7
- Téléphone : 01 23 45 67 89



- Pour propriétaires avec +10 propriétés
- Gestionnaire dédié
- Support prioritaire
- Email : enterprise@habitatsconnect.com

Temps de Réponse Garantis

| Type de Demande | Délai Maximum |
|-----------------|---------------|
|-----------------|---------------|

| | |
|------------------|----------|
| Sécurité/Urgence | Immédiat |
|------------------|----------|

| Type de Demande | Délai Maximum |
|--------------------|---------------|
| Technique critique | 2 heures |
| Fonctionnel | 4 heures |
| Commercial | 24 heures |
| Général | 48 heures |

Dernière mise à jour : 30 novembre 2025

Cette FAQ est mise à jour régulièrement