

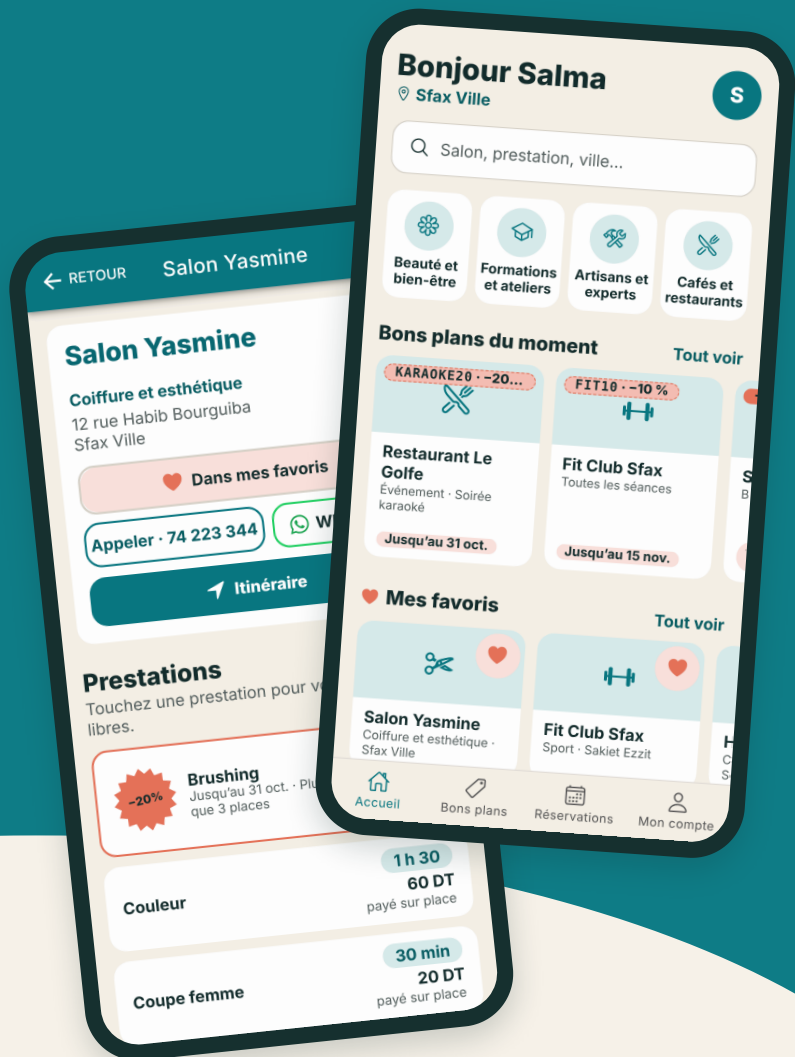


Rdvoo

رونديفو

Manuel de l'application client

Trouver un salon, un coach, un atelier ou un artisan, réserver en quelques touches et profiter des bons plans, partout en Tunisie.



Réservation gratuite

Vous choisissez un horaire libre, c'est réservé tout de suite.

Paieement sur place

Rien à payer dans l'app. Vous réglez chez le prestataire, souvent en liquide.

Français et arabe

Changez de langue à tout moment, en un seul geste.

Sommaire

1	Installer Rdvoo sur votre téléphone	3
	Android et iPhone, sans passer par un store	
2	Votre compte	4
	E-mail, Google ou Facebook, puis Mon compte : téléphone, WhatsApp, ville, langue, notifications	
3	Trouver un prestataire	7
	Accueil, catégories, recherche, favoris	
4	La fiche d'un prestataire	9
	Adresse, Appeler, WhatsApp, Itinéraire, prestations	
5	Réserver un rendez-vous	10
	Avec qui, jour, heure, et le type de rendez-vous	
6	Réserver une place à une séance en groupe	12
	Plusieurs places, code promo, liste d'attente	
7	Cafés et restaurants	14
	Réserver une table ou une place à un événement ; déjà une réservation à cette heure-là	
8	Les bons plans	16
	Les offres du moment, les plus proches d'abord	
9	Mes réservations et le QR code	17
	Onglets À venir et Passées, Options et ajout à l'agenda, annuler, changer le type	
10	Donner votre avis	20
	Une note de 1 à 5 étoiles après le rendez-vous	
11	Signaler un problème	21
	Réclamations et réponses de l'équipe Rdvoo	
12	Rdvoo en arabe	22
	Les écrans principaux, de droite à gauche	
13	Questions fréquentes	23
	Paiement, adresse, annulation, notifications	

Accueil

Recherche, catégories, bons plans, favoris.

Bons plans

Toutes les offres, les plus proches d'abord.

Réservations

Vos rendez-vous, vos places et vos QR codes.

Mon compte

Vos coordonnées, la langue, les notifications.

Les quatre onglets en bas de l'écran. Les exemples de ce manuel (salons, prix, prénoms) sont fictifs ; les écrans sont ceux de l'application.

1

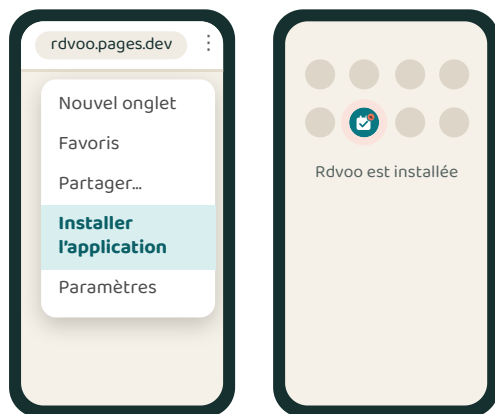
Installer Rdvoo sur votre téléphone

Rdvoo n'est pas dans le Play Store ni dans l'App Store. C'est une application web : vous l'ouvrez dans le navigateur, puis vous l'ajoutez à votre écran d'accueil. Elle s'ouvre ensuite comme une vraie application, avec son icône.

Android

Chrome

1. Ouvrez **Chrome** et allez sur **rdvoo.pages.dev**.
2. Touchez le menu  en haut à droite.
3. Touchez **Installer l'application** (ou **Ajouter à l'écran d'accueil**), puis confirmez.
4. L'icône Rdvoo apparaît avec vos autres applications.



Menu  de Chrome

Écran d'accueil

iPhone

Safari

1. Ouvrez **Safari** et allez sur **rdvoo.pages.dev**.
2. Touchez le bouton **Partager** (le carré avec une flèche vers le haut).
3. Touchez **Sur l'écran d'accueil**, puis **Ajouter**.
4. Ouvrez toujours Rdvoo **depuis cette icône**.



Partager

Écran d'accueil

Dessins simplifiés : les menus de votre téléphone peuvent avoir un aspect un peu différent.

Bon à savoir sur iPhone

Les notifications (rappel la veille, annulation, place libérée) ne marchent que si Rdvoo est ouverte depuis l'icône de l'écran d'accueil. Dans Safari, l'app vous le rappelle : « Sur iPhone, ajoutez d'abord Rdvoo à l'écran d'accueil ».

Mises à jour

Rien à télécharger dans un store. Quand une nouvelle version est prête, un message **Nouvelle version disponible** s'affiche : touchez **Mettre à jour**.

2

Votre compte

Le compte est gratuit. Il sert à réserver et à retrouver vos rendez-vous. Vous pouvez choisir la langue dès le premier écran : **Français** ou **العربية**.

1 Choisir comment vous connecter

- **Continuer avec Google** ou **Continuer avec Facebook** : un seul geste, pas de mot de passe à retenir.
- Ou bien votre **e-mail** et un **mot de passe** d'au moins 6 caractères. Touchez **Créer un compte**, remplissez, puis **Créer mon compte**.
- Avec l'e-mail, vous recevez un message pour confirmer votre adresse. Touchez le lien reçu, puis connectez-vous.

Se connecter

Google, Facebook ou e-mail

Créer un compte

6 caractères minimum

Créer mon compte client

prénom et téléphone

2 Compléter votre compte client

À la première connexion, Rdvoo demande votre **prénom** et votre **téléphone**. Le prestataire les reçoit quand vous réservez, pour vous joindre si besoin. Touchez **Créer mon compte client**. Avec Google, votre prénom est déjà rempli.

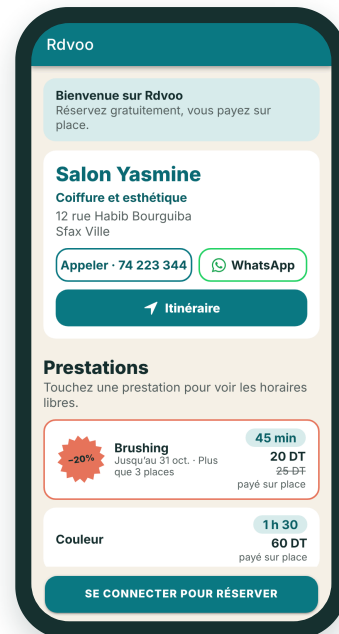
Vous avez déjà un compte Rdvoo Pro ?

Utilisez le même e-mail et le même mot de passe : Rdvoo vous demande juste votre prénom et votre téléphone pour créer votre compte client.

3 Un lien reçu par WhatsApp ou Instagram

Un salon vous a envoyé le lien de sa fiche ? Elle s'ouvre même sans compte. Vous voyez les prestations et les prix.

Pour réserver, touchez **Se connecter pour réserver**. Après la connexion, Rdvoo vous ramène sur la fiche de ce salon.



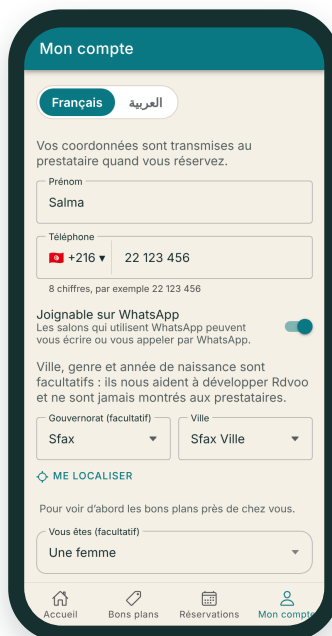
Fiche ouverte sans compte

Mon compte

Touchez l'onglet **Mon compte** en bas à droite, ou la pastille avec votre initiale sur l'Accueil. Vous y changez vos coordonnées, la langue et les notifications.

4 Vos coordonnées

- **Prénom et Téléphone.**
- Touchez le **drapeau** pour choisir le pays et son indicatif : +216 Tunisie, +33 France, +213 Algérie... Cherchez par nom de pays ou par indicatif.
- Pour la Tunisie : 8 chiffres, par exemple 22 123 456.
- Quand vous changez un champ, le bouton **Enregistrer** apparaît en bas de l'écran. Si vous quittez la page sans enregistrer, Rdvoo vous prévient.



Mon compte



Choisir le pays

5 Joignable sur WhatsApp

Activé, ce bouton permet aux salons qui utilisent WhatsApp de vous écrire ou de vous appeler par WhatsApp. Désactivé, ils vous appellent seulement par téléphone.

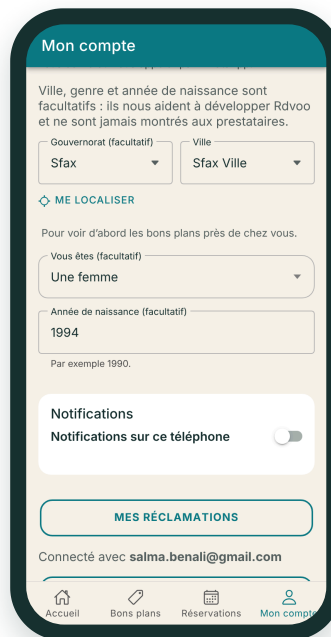
Il est enregistré tout de suite, après une confirmation : **Activer** ou **Désactiver**.



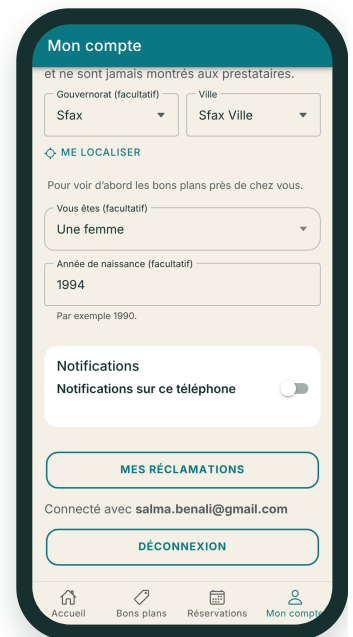
Une confirmation avant de changer

6 Ville, langue, notifications

- **Gouvernorat et Ville** (Facultatifs) : choisissez-les dans les listes, ou touchez **Me localiser**. Les bons plans près de chez vous s'affichent alors en premier.
- Genre et année de naissance sont facultatifs. Ils ne sont **jamais montrés aux prestataires**.
- **Langue** : **Français** ou **العربية** en haut de la page. L'app se recharge dans cette langue, vous restez connecté.
- **Notifications sur ce téléphone** : le rappel la veille, une alerte si le prestataire annule ou si une place se libère pour vous, et les nouveaux bons plans de vos salons.
- **Mes réclamations** (chapitre 11) et **Déconnexion**, en bas de la page.



Gouvernorat et ville



Notifications

3

Trouver un prestataire

L'Accueil rassemble tout pour commencer : la barre de recherche, cinq grandes catégories, les bons plans du moment, vos favoris et les fiches que vous avez regardées récemment.

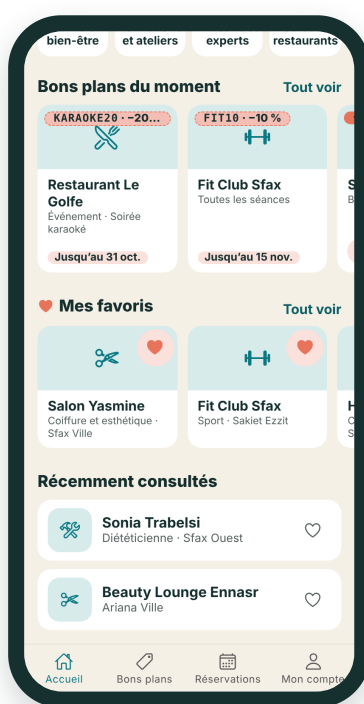
1 L'Accueil

- Les cinq tuiles : **Beauté et bien-être** (coiffure et esthétique, sport), **Formations et ateliers** (formations, ateliers et sport), **Artisans et experts** (plombier, diététicienne...), **Cafés et restaurants** et **Autre**. Une tuile ouvre la recherche avec ses catégories déjà cochées.
- **Bons plans du moment** : faites glisser vers la gauche ; **Tout voir** ouvre l'onglet Bons plans.
- **Mes favoris** et **Récemment consultés** : vos salons à portée de doigt. Les fiches récentes sont gardées sur ce téléphone seulement.



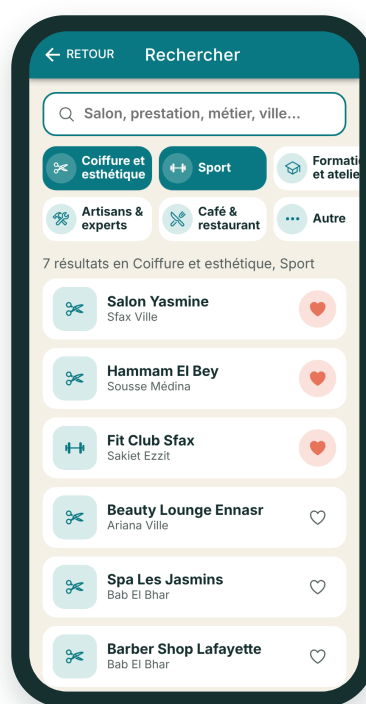
Accueil

recherche, tuiles, bons plans



Plus bas

favoris et récemment consultés



Beauté et bien-être

ses catégories sont cochées

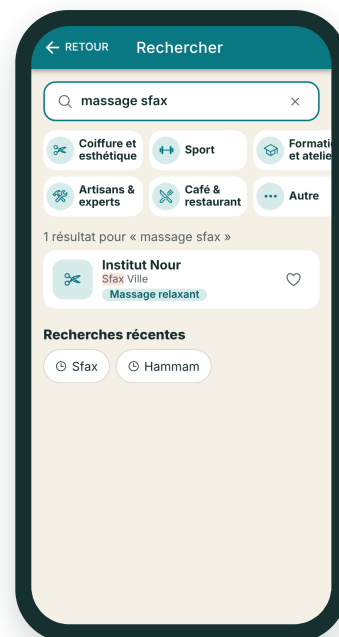
Votre ville sous votre prénom

Si vous avez indiqué votre ville dans Mon compte, elle s'affiche en haut de l'Accueil, et les bons plans proches arrivent en premier.

2 Chercher par prestation, nom, métier ou ville

1. Touchez la barre **Salon, prestation, ville...**
2. Tapez une prestation (ex. *massage, manucure*), un nom, un métier (ex. *plombier*), une ville ou une adresse. Vous pouvez mettre **plusieurs mots** : *massage sfax* trouve un massage à Sfax. Les accents, les majuscules et les petits mots (de, à...) ne comptent pas.
3. Touchez une ou **plusieurs catégories** pour affiner. Touchez-la encore pour la décocher.
4. Touchez un résultat pour ouvrir sa fiche.

Les mots trouvés sont surlignés. Vos **recherches récentes** s'affichent sous la liste : touchez-en une pour la relancer.



« massage sfax »
la prestation et la ville

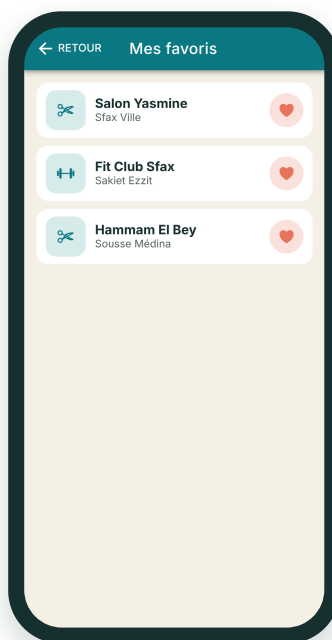
3 Vos favoris

Touchez le **cœur** sur une fiche ou dans une liste : le prestataire rejoint **Mes favoris**. Touchez-le à nouveau pour le retirer.

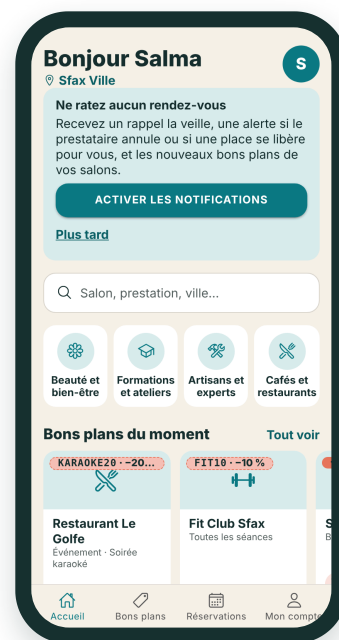
À partir de 3 favoris, **Tout voir** ouvre la liste complète. Vos favoris sont gardés avec votre compte, même si vous changez de téléphone.

Le bandeau « Ne ratez aucun rendez-vous »

Tant que les notifications ne sont pas activées, il apparaît sur l'Accueil et dans Mes réservations. Touchez **Activer les notifications** puis acceptez la question du téléphone, ou **Plus tard**.



Mes favoris



Activer les notifications

4

La fiche d'un prestataire

La fiche montre tout ce qu'il faut pour choisir : catégorie, adresse, moyens de contact, prestations, prix et bons plans.

1 En haut de la fiche

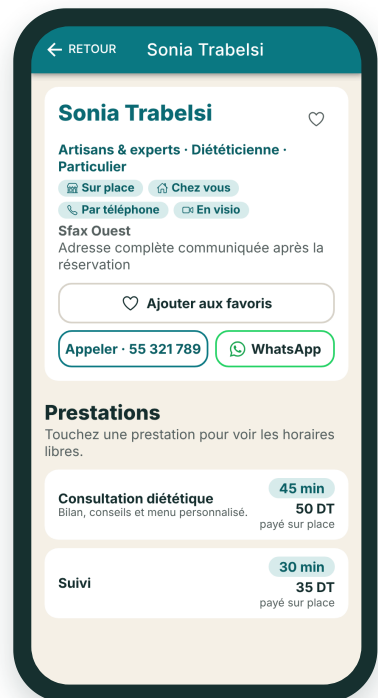
- Le **nom**, la **catégorie** (ex. Coiffure et esthétique ; pour « Autre », l'activité du prestataire, ex. Toilettage canin) et la mention **Particulier** pour une personne qui travaille chez elle.
- L'**adresse** et la **ville**. Certains prestataires, souvent des particuliers, ne montrent que la ville : « Adresse complète communiquée après la réservation ».
- Appeler** lance l'appel ; **WhatsApp** ouvre une discussion, si le prestataire l'a activé ; **Itinéraire** ouvre Google Maps avec le chemin jusqu'au salon.
- Le cœur : **Ajouter aux favoris** ou **Dans mes favoris**.



Salon Yasmine
Appeler, WhatsApp, Itinéraire



Les prestations
durée, prix, bon plan



Une diététicienne
sur place, chez vous, téléphone, visio

2 Les prestations

- Chaque ligne donne la **durée** et le **prix** en dinars, « payé sur place ». Touchez une prestation pour voir les **horaires libres** (chapitre 5).
- Une **étoile corail** signale un bon plan : **-20%**, **OFFERT**, **2e OFFERTE** ou **GRATUIT**. Le prix barré est l'ancien prix.
- Sous le nom, les façons de faire le rendez-vous : **Sur place**, **Chez vous**, **Par téléphone**, **En visio**.
- Un club ou un atelier peut aussi proposer des **Séances à venir** en petit groupe (chapitre 6). Un café ou un restaurant propose de réserver une table et ses événements (chapitre 7).

5

Réserver un rendez-vous

Trois écrans suffisent : la prestation, l'horaire, la confirmation. La réservation est immédiate et gratuite.

1 Choisir l'horaire

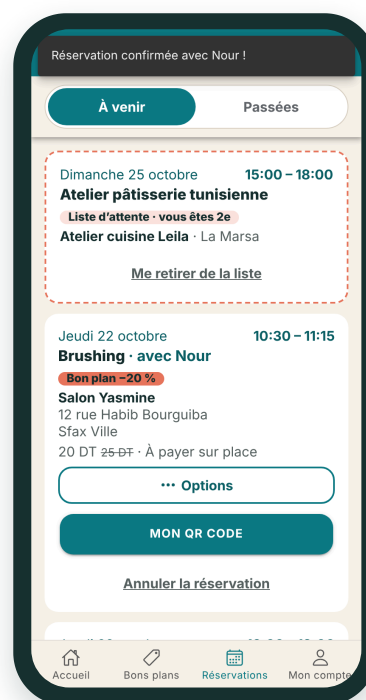
1. Sur la fiche, touchez une prestation.
2. **Avec qui ?** Dans un salon avec une équipe, choisissez une personne (ex. Nour) ou **1re disponibilité**.
3. Choisissez le jour : **Auj.**, **Demain** ou un des jours suivants, jusqu'à une semaine.
4. Touchez une heure libre.



Choisir un horaire
avec Nour, demain



Confirmer
jour, heure, prix, bon plan



Réservation confirmée
elle est dans Mes réservations

2 Confirmer

Vérifiez le jour, l'heure, la personne, l'adresse et le prix, puis touchez **Réserver**. Un message confirme la réservation et l'app ouvre **Mes réservations**. Le prestataire la voit aussitôt dans son agenda. Si vous avez déjà une réservation à cette heure-là, Rdvoo vous le dit avant (chapitre 7, étape 4).

Avec un bon plan

Le bon plan est gardé avec la réservation, et le prestataire le voit dans son agenda. Certains bons plans sont réservés aux nouveaux clients, à certains jours ou aux premières personnes : si ce n'est pas le cas pour vous ou pour ce jour-là, l'écran le dit et c'est le prix habituel.

3 Sur place, chez vous, par téléphone ou en visio

Quand le prestataire propose plusieurs façons de faire, l'écran **Confirmer** demande **Comment ?** Touchez votre choix avant **Réserver**.

- **Sur place** : vous allez chez le prestataire, et vous montrez votre QR code à l'arrivée.
- **Chez vous** : le prestataire vient chez vous. Indiquez **Où êtes-vous ?** : gouvernorat et ville (obligatoires, ou **Me localiser**), et votre adresse (facultative). Seul ce prestataire voit ces informations. La fois suivante, Rdvoo reprend votre dernière adresse.
- **Par téléphone** : pas besoin de vous déplacer, le prestataire vous appelle au numéro de votre compte.
- **En visio** : le lien de la visio sera dans Mes réservations, avec le bouton **Rejoindre la visio**.

Par téléphone ou en visio, le prix est « à régler directement avec le prestataire ».

The screenshot shows the 'Confirmer' screen for a 'Consultation diététique' on Friday, 23 October at 11:00. The provider is Sonia Trabelsi from Sfax Ouest. The reservation is for 45 minutes. Under 'Comment ?', the 'Sur place' option is selected. The price is 50 DT, with a note 'À payer sur place'. A large 'RÉSERVER' button is at the bottom.

Comment ?
quatre façons proposées

The screenshot shows the 'Confirmer' screen for a 'Consultation diététique' on Friday, 23 October at 11:00. The provider is Sonia Trabelsi from Sfax Ouest. Under 'Comment ?', the 'Chez vous' option is selected. The 'Où êtes-vous ?' section has dropdowns for 'Gouvernorat' (Sfax) and 'Ville' (Sfax Ville). There is a 'ME LOCALISER' link and a text field for 'Votre adresse (facultatif)' containing 'Rue Ibn Sina, résidence Les Oliviers, 2e étage'. A note states 'Le prestataire vient chez vous. Lui seul voit ces informations.' The price is 50 DT, with a note 'À payer sur place'. A large 'RÉSERVER' button is at the bottom.

Chez vous
gouvernorat, ville, adresse

The screenshot shows the 'Confirmer' screen for a 'Consultation diététique' on Friday, 23 October at 11:00. The provider is Sonia Trabelsi from Sfax Ouest. Under 'Comment ?', the 'Par téléphone' option is selected. A note states 'Sonia Trabelsi vous appellera au 22 123 456.' The price is 50 DT, with a note 'À régler directement avec le prestataire'. A large 'RÉSERVER' button is at the bottom.

Par téléphone
le prestataire vous appelle

Changer d'avis

Jusqu'au début du rendez-vous, vous pouvez changer de façon depuis Mes réservations, avec le bouton **Changer** (chapitre 9).

« Cet horaire vient d'être pris »

Quelqu'un a réservé juste avant vous. Touchez **Choisir un autre horaire**. Si un bon plan vient de s'arrêter, vous pouvez réserver au prix habituel.

6

Réserver une place à une séance en groupe

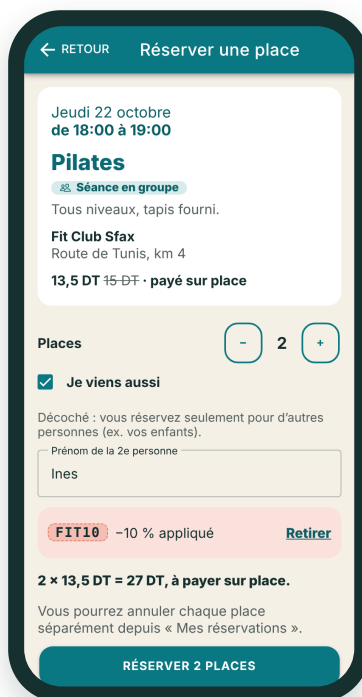
Cours de sport, yoga, atelier de cuisine... Les séances en petit groupe ont un nombre de places limité. Elles apparaissent sur la fiche sous **Séances à venir**.

1 Lire la liste des séances

Chaque séance indique le jour, l'heure, le prix et les places : « 6 places sur 12 », « Plus que 2 places », **Complet**. Un **code promo** affiché par le prestataire (ex. **FIT10 -10 %**) donne le prix réduit.



Séances à venir
places, prix, code promo



Réserver une place
2 places, code appliqué



Jusqu'à 4 places
puis Inviter une amie

2 Réserver une ou plusieurs places

1. Touchez **Réserver** à côté de la séance.
2. Si le prestataire l'autorise, choisissez le nombre de **Places** avec - et + (jusqu'à 5 selon la séance), puis écrivez le **prénom** de chaque personne. Vous ne venez pas vous-même ? Décochez **Je viens aussi**.
3. Code promo : touchez **Appliquer** sur le code proposé, ou **J'ai un code promo** pour taper le vôtre.
4. Le total s'affiche (ex. 2 x 13,5 DT = 27 DT, à payer sur place). Touchez **Réserver 2 places**.

Chaque personne a son QR code dans Mes réservations, et chaque place s'annule séparément. Pour venir plus nombreux, touchez **Inviter une amie** : elle réserve avec son propre compte.

3 La séance est complète : la liste d'attente

1. Sur une séance **Complet**, touchez **Liste d'attente**.
2. Touchez **M'inscrire sur la liste d'attente**. Rdvoo vous donne votre rang : « vous êtes 2e sur la liste ».
3. Si une place se libère, la première personne de la liste l'obtient **automatiquement** : la place apparaît dans Mes réservations avec son QR code, et vous êtes prévenu par une notification.

À savoir

- Dans les 2 heures avant la séance, la liste d'attente est fermée et il n'y a plus de passage automatique.
- Pour quitter la liste : **Me retirer de la liste**, sur la fiche ou dans Mes réservations, onglet **À venir**. Si vous revenez plus tard, vous repassez en dernier.



Liste d'attente

3 personnes déjà inscrites

4 Les codes promo

Les codes promo valent pour les séances en groupe.

- Un code affiché par le prestataire est proposé tout seul : touchez **Appliquer**.
- On vous a donné un autre code ? Touchez **J'ai un code promo**, tapez-le, puis **Appliquer**.
- Le prix réduit s'affiche (« -10 % appliqué »). **Retirer** enlève le code.
- Un code peut s'arrêter ou ne plus avoir de places : l'app vous le dit, retirez-le pour réserver sans.

La réduction est visible ensuite dans Mes réservations : **Code FIT10 -10 %**.



J'ai un code promo

taper le code, puis Appliquer

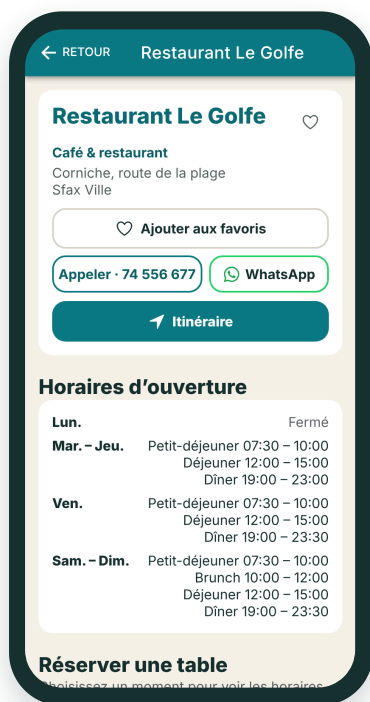
Dans un café ou un restaurant, vous réservez une **table** pour vous et vos amis, ou des **places à un événement** (soirée karaoké, match, concert...). La réservation est gratuite, l'addition se règle sur place.

1 La fiche du restaurant

Elle montre les **Horaires d'ouverture** (les jours fermés sont indiqués « Fermé »), le bouton **Réserver une table** avec son bon plan éventuel, et plus bas les **Événements**.

2 Réserver une table

1. Touchez **Table** sous Réserver une table.
2. **Combien de personnes ?** Rien n'est choisi d'avance : touchez le nombre, de 1 à 12. Plus de 12 personnes ? Touchez **Appelez le restaurant**.
3. Touchez le jour : les heures libres s'affichent. Choisissez une heure d'arrivée, rangée par moment : Petit-déjeuner, Brunch, Déjeuner, Dîner, ou le nom donné par le restaurant (sinon Matin, Midi, Soir).
4. Sur **Confirmer**, choisissez si vous voulez **où vous asseoir** (Salle, Terrasse, Espace famille : c'est un souhait), écrivez **un mot pour le restaurant** (anniversaire, chaise bébé...), puis **Réserver la table**.



Restaurant Le Golfe
horaires, Réserver une table



4 personnes, demain
Petit-déjeuner, Déjeuner, Dîner



Table pour 4
Terrasse, un mot, -10 % sur l'addition

Bon plan sur l'addition

Un restaurant peut offrir une remise sur l'addition des tables réservées dans Rdvoo, certains jours :

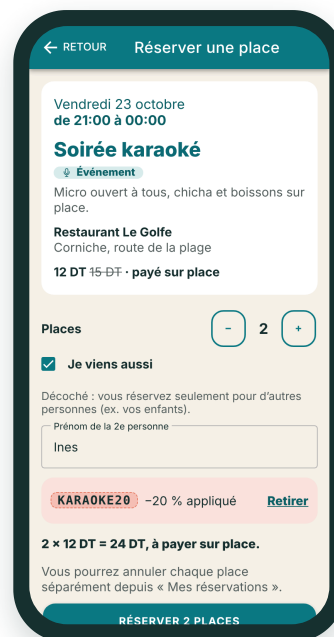
Bon plan -10 % sur l'addition. Montrez votre QR code en arrivant.

3 Réserver des places à un événement

1. Sur la fiche, sous **Événements**, regardez le jour, l'heure, le prix et les places restantes.
2. Touchez **Réserver**, choisissez le nombre de **Places** et le prénom de chaque personne.
3. Un **code promo** de l'événement (ex. **KARAOKE20 -20 %**) se met avec **Appliquer**.
4. Touchez **Réserver** : chaque place a son QR code dans Mes réservations. Un événement complet a une liste d'attente, comme une séance (chapitre 6).



Événements
places et codes promo

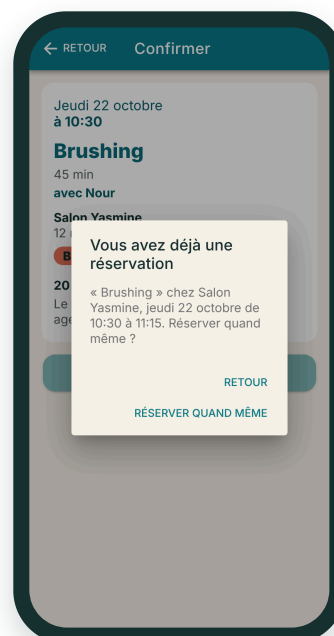


Soirée karaoké
2 places, code appliqué

4 Déjà une réservation à cette heure-là ?

Pour toute réservation (rendez-vous, séance, table ou événement), si vous avez déjà une réservation confirmée qui tombe en même temps, Rdvoo vous prévient : « **Vous avez déjà une réservation** », avec le nom, le lieu et l'heure.

- **Retour** : vous ne réservez pas.
- **Réserver quand même** : utile si vous réservez pour quelqu'un d'autre.



Vous avez déjà une
réservation

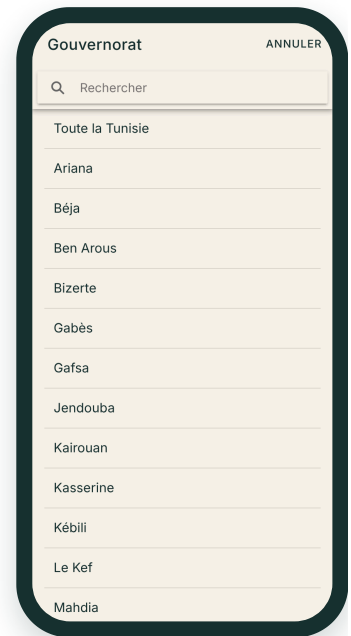
Les prestataires proposent des offres : une remise en %, une autre prestation offerte, la 2e séance offerte, une prestation gratuite, ou un code promo pour leurs séances et événements. Un restaurant peut offrir une remise sur l'addition de la table. Comme toujours, vous payez sur place.

1 L'onglet Bons plans

- Les offres **les plus proches d'abord** : votre ville, puis votre gouvernorat, puis les autres, avec la distance (« à 121 km »).
- Changez le **Gouvernorat** et la **Ville** en haut pour regarder ailleurs, ou choisissez **Toute la Tunisie**.
- Filtrez par catégorie : **Tout**, Coiffure et esthétique, Sport, Café & restaurant...
- **Voir plus** affiche les offres suivantes.



Bons plans
Sfax Ville d'abord



Choisir un gouvernorat

2 Lire une offre

- Le badge corail : **-20 %** **Offert : Gommage** **2e séance offerte** **Gratuit** **FIT10 -10 %**.
- Le nouveau prix et l'ancien, barré.
- Les limites : « Jusqu'au 31 oct. », « Nouveaux clients », « Seulement mer., jeu. », « Plus que 3 places ».
- Les conditions du prestataire, s'il en a mis : « Hors week-end ».
- Touchez l'offre : la fiche s'ouvre et la prestation porte l'étoile corail. Réservez comme d'habitude (chapitre 5).

Votre ville d'abord

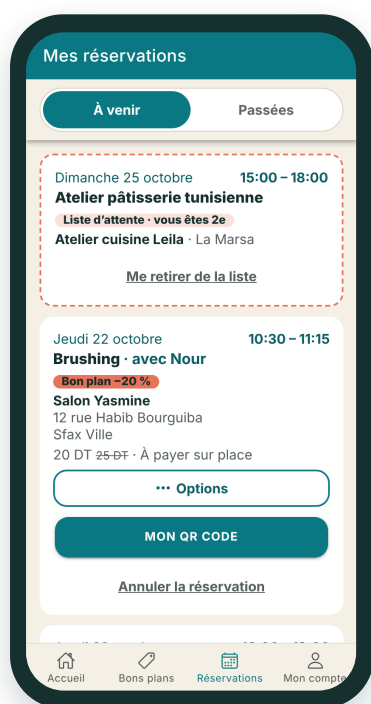
Pour que les bons plans proches de chez vous arrivent en tête, indiquez votre gouvernorat et votre ville dans Mon compte.

Mes réservations et le QR code

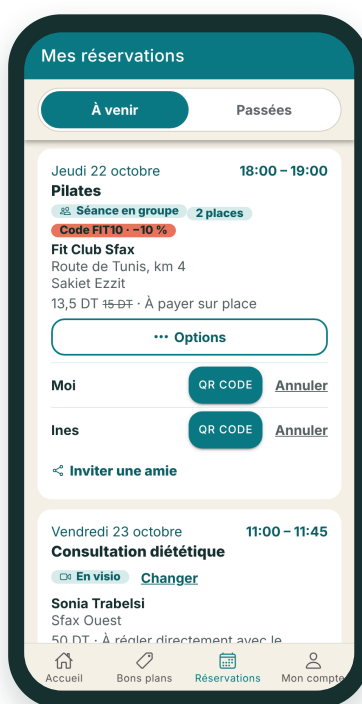
L'onglet **Réservations** ouvre Mes réservations. En haut, deux onglets : **À venir**, ouvert d'office, avec vos listes d'attente et vos rendez-vous du plus proche au plus lointain ; **Passées**, avec les rendez-vous des 14 derniers jours, du plus récent au plus ancien, pour donner votre avis (chapitre 10) ou signaler un problème (chapitre 11).

1 Ce que montre chaque réservation

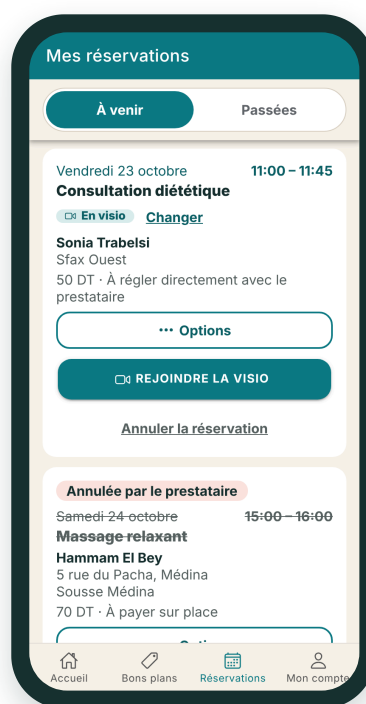
- Le jour et l'heure, la prestation, la personne (« avec Nour »), le prestataire, l'adresse et le prix « À payer sur place ».
- Les pastilles : **Séance en groupe** **2 places** **En visio** **Bon plan -20 %** **Code FIT10 -10 %**.
- Le bouton **Options** : appeler, WhatsApp, itinéraire et ajout à votre agenda (étape 5). L'adresse complète d'un particulier apparaît ici une fois la réservation faite.
- En haut de l'onglet **À venir**, les listes d'attente où vous êtes inscrit, avec votre rang.



Onglet **À venir**
liste d'attente, rendez-vous



Deux places
un QR code par personne



Visio, annulation
par le prestataire

« Annulée par le prestataire »

Si le prestataire annule, la réservation reste visible dans **À venir**, barrée, et vous êtes prévenu par une notification. Réservez un autre horaire, ou utilisez **Signaler un problème**.

2 Montrer votre QR code au salon

1. À votre arrivée, ouvrez **Mes réservations**, onglet **À venir**, et touchez **Mon QR code**.
2. Montrez l'écran : le prestataire le scanne avec son application Rdvoo Pro. Touchez ensuite **Fermer**.

Pour plusieurs places, chaque personne a son bouton **QR code**. Un rendez-vous par téléphone ou en visio n'a pas de QR code.

3 Annuler

1. Touchez **Annuler la réservation** (ou **Annuler ma place**, ou **Annuler** à côté d'une des places).
2. Rdvoo rappelle le rendez-vous. Touchez **Annuler la réservation** pour confirmer, ou **Garder**.

Le prestataire est prévenu dans son agenda et l'horaire redevient libre. Vous pouvez annuler jusqu'au début du rendez-vous.

4 Changer la façon de faire le rendez-vous

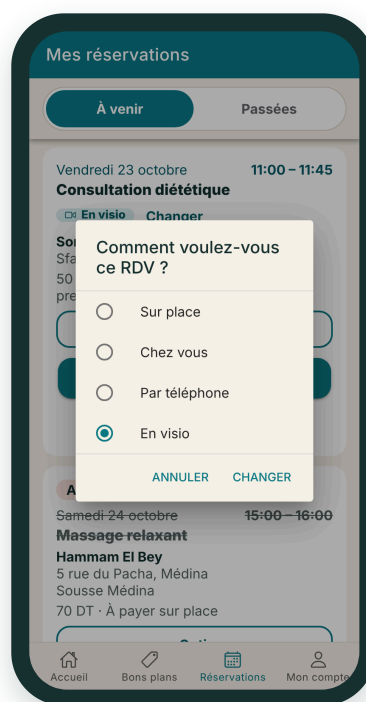
Si le prestataire en propose plusieurs, touchez **Changer** à côté de la pastille (ex. « En visio »), choisissez puis touchez **Changer**. Pour « Chez vous », Rdvoo demande votre gouvernorat et votre ville. Le prestataire voit le changement dans son agenda.



Mon QR code
à montrer à l'arrivée



Annuler cette réservation ?
Garder ou annuler



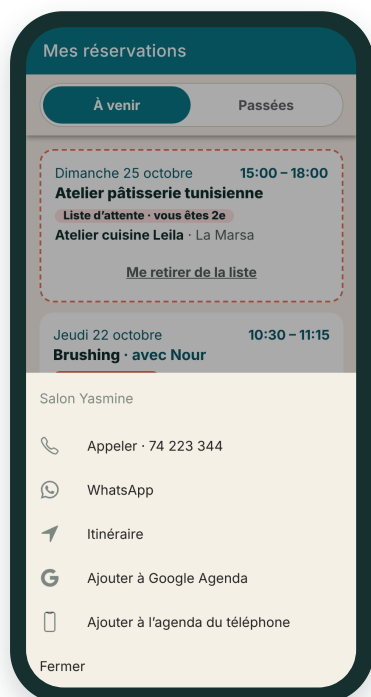
Changer
jusqu'au début du rendez-vous

5 Options : appeler, itinéraire, ajouter à votre agenda

Sur chaque réservation, touchez **Options**. Un menu s'ouvre en bas de l'écran :

- **Appeler** lance l'appel ; **WhatsApp** ouvre une discussion, si le prestataire l'a activé ; **Itinéraire** ouvre Google Maps jusqu'au salon (rendez-vous sur place).
- **Ajouter à Google Agenda** : Rdvoo explique d'abord que Google Agenda va s'ouvrir avec le rendez-vous déjà rempli. Touchez **Ouvrir**, puis **Enregistrer** dans Google Agenda : sans cela, le rendez-vous n'est pas gardé.
- **Ajouter à l'agenda du téléphone** : un petit fichier est téléchargé ; ouvrez-le pour ajouter le rendez-vous à l'agenda de votre téléphone, avec un rappel 1 h avant.

L'heure est toujours celle de Tunisie. L'ajout à l'agenda n'est proposé que pour les rendez-vous à venir.



Options
appeler, itinéraire, agenda



Google Agenda
appuyez ensuite sur Enregistrer



Déjà essayé
vérifiez votre agenda

« Vous avez déjà essayé d'ajouter ce RDV »

Si vous avez déjà touché l'un des deux boutons d'agenda pour ce rendez-vous sur ce téléphone, Rdvoo vous prévient pour éviter un doublon. Regardez votre agenda ; s'il n'y est pas, touchez

Ajouter quand même.

Après un rendez-vous, Rdvoo vous propose de donner votre avis. Il aide le prestataire à s'améliorer.

1. Dans Mes réservations, touchez l'onglet **Passées**. Vous pouvez aussi toucher la notification reçue après le rendez-vous.
2. Touchez ★ **Donner mon avis**.
3. Choisissez une note de 1 à 5 étoiles : Décevant, Moyen, Bien, Très bien, Excellent.
4. Ajoutez un commentaire si vous voulez (300 caractères au plus).
5. Touchez **Envoyer mon avis**.

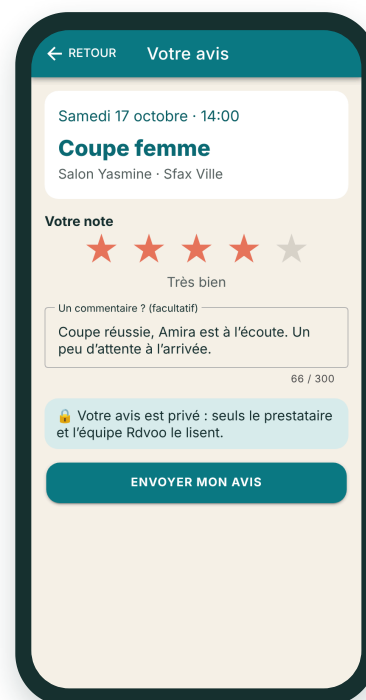
Votre note s'affiche ensuite sur la réservation : « Votre avis : ★★★★★ ».

Un avis privé

- Seuls le prestataire et l'équipe Rdvoo le lisent. Il n'est pas publié sur la fiche.
- Un seul avis par réservation, dans les 14 jours après le rendez-vous, et seulement si vous êtes venu.



Onglet Passées
Donner mon avis



Votre avis
4 étoiles : Très bien

Un souci avec l'application ou avec un prestataire ? Écrivez à l'équipe Rdvoo. Elle vous répond dans l'app.

1 Envoyer une réclamation

1. Deux chemins : le lien **Signaler un problème** sous une réservation de l'onglet **Passées** (ou sous une réservation annulée), ou **Mon compte** > **Mes réclamations** > **Nouvelle réclamation**.
2. **Ça concerne...** *L'application Rdvoo* (choisissez la partie : connexion, recherche, réservation, bons plans, notifications, QR code, avis, autre) ou *Un prestataire chez qui j'ai réservé* (choisissez la réservation, dans les 60 derniers jours, puis le problème).
3. Les problèmes avec un prestataire : absence ou gros retard, annulation au dernier moment, comportement, prix différent de l'app, bon plan ou code promo non appliqué, autre.
4. Écrivez votre message (10 caractères au moins), puis **Envoyer**.

← RETOUR Une réclamation

Un souci ? Dites-le à l'équipe Rdvoo, nous vous répondons ici.

Ça concerne...

☐ L'application Rdvoo

☒ Un prestataire chez qui j'ai réservé

Quelle réservation ?
sam. 17 oct. · Salon Yasmine · Coupe f... ▼

Le problème
Choisir ▲

Votre message

Absence ou gros retard

Annulation au dernier moment

Comportement

Prix différent de l'app

Bon plan ou code promo non appliqué

Autre

Annuler

Le problème
choisir dans la liste

← RETOUR Une réclamation

Un souci ? Dites-le à l'équipe Rdvoo, nous vous répondons ici.

Ça concerne...

☐ L'application Rdvoo

☒ Un prestataire chez qui j'ai réservé

Quelle réservation ?
sam. 17 oct. · Salon Yasmine · Coupe f... ▼

Le problème
Prix différent de l'app ▼

Votre message

Le prix demandé au salon était de 25 DT au lieu de 20 DT affichés dans l'app.

Expliquez ce qui s'est passé (10 caractères minimum). 77 / 1000

🔔 Le prestataire n'est pas prévenu : seule l'équipe Rdvoo lit votre message.

ENVOYER

Votre message
puis Envoyer

← RETOUR Mes réclamations

NOUVELLE RÉCLAMATION

Envoyée le lundi 19 octobre **En cours**

Salon Yasmine - Prix différent de l'app
Le prix demandé au salon était de 25 DT au lieu de 20 DT affichés dans l'app.

Envoyée le jeudi 8 octobre **Traitée**

L'application - Notifications
Je ne reçois pas le rappel la veille de mon rendez-vous.

Réponse de l'équipe Rdvoo
Merci Salma ! Activez « Notifications sur ce téléphone » dans Mon compte : le rappel arrivera la veille à 18 h.

Mes réclamations
état et réponse de l'équipe

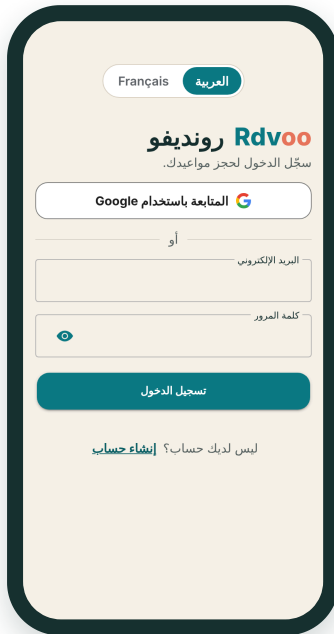
2 Suivre la réponse

Dans **Mes réclamations**, chaque message montre sa date et son état : **Envoyée** **En cours** **Traitée**. La **Réponse de l'équipe Rdvoo** s'affiche sous votre message.

Discret

Le prestataire n'est pas prévenu : seule l'équipe Rdvoo lit votre message. Vous pouvez envoyer jusqu'à 5 réclamations par jour.

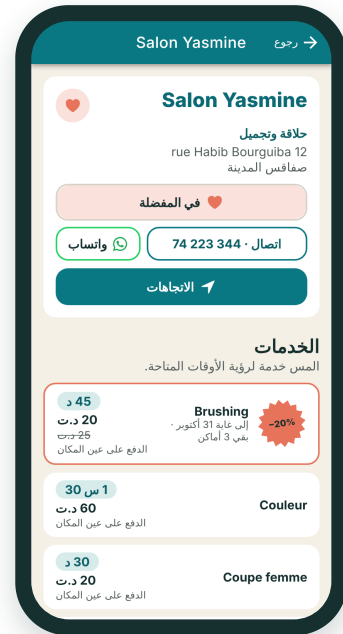
Toute l'application existe en arabe, écrite de droite à gauche. Touchez **العربية** sur l'écran de connexion ou en haut de Mon compte. Les noms des salons et des prestations restent tels que le prestataire les a écrits.



Connexion · تسجيل الدخول



Accueil · الرئيسية



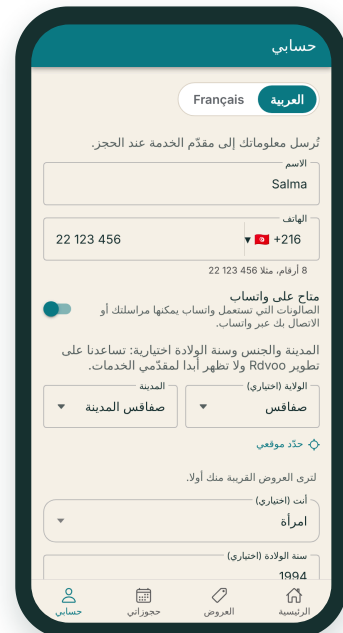
Fiche du salon · الخدمات



Bons plans · العروض



Réservations · حجزاتي



Mon compte · حسابي

Les notifications arrivent dans la dernière langue utilisée dans l'app. Les prix s'affichent en د.ت, avec les chiffres 0 à 9. Dans Mes réservations, l'ordre des onglets est inversé : القادمة (À venir) à droite, السابقة (Passées) à gauche.

Dois-je payer dans l'application ?

Non. Rdvoo ne demande jamais de carte bancaire : il n'y a pas de paiement en ligne. Vous payez sur place, chez le prestataire, souvent en liquide. Par téléphone ou en visio, le paiement se règle directement avec le prestataire.

La réservation est-elle payante ?

Non, réserver est gratuit. Les prix affichés sont ceux du prestataire. Ils sont indicatifs : en cas d'écart, parlez-en sur place ou signalez-le (chapitre 11).

Pourquoi je ne vois pas l'adresse complète ?

Certains prestataires, surtout des particuliers qui reçoivent chez eux, ne montrent que leur ville. L'adresse complète est visible dans Mes réservations dès que vous avez réservé.

Comment annuler ?

Mes réservations > **À venir** > **Annuler la réservation**, jusqu'au début du rendez-vous. Le prestataire est prévenu. Annulez le plus tôt possible : la place peut servir à quelqu'un d'autre.

Je n'ai pas reçu de rappel.

Vérifiez **Notifications sur ce téléphone** dans Mon compte. Sur iPhone, ouvrez Rdvoo depuis l'icône de l'écran d'accueil. Si vous les avez refusées, autorisez-les dans les réglages du téléphone.

Le bon plan n'apparaît plus.

Il est peut-être terminé, limité à certains jours ou aux premières personnes, ou réservé aux nouveaux clients. Une réservation déjà faite avec ce bon plan le garde.

Je change de téléphone.

Installez Rdvoo sur le nouveau téléphone et connectez-vous de la même façon (même e-mail, Google ou Facebook). Vos réservations et vos favoris vous suivent. Réactivez les notifications sur ce téléphone.

Facebook dit qu'il manque l'e-mail.

Votre compte Facebook a été créé avec un numéro de téléphone, sans e-mail. Continuez avec Google ou avec votre e-mail.

Qui voit mes informations ?

Le prestataire chez qui vous réservez voit votre prénom et votre téléphone, et votre adresse pour un rendez-vous chez vous. Votre ville, votre genre et votre année de naissance ne sont jamais montrés aux prestataires.



Bonne réservation avec Rdvoo !

rdvoo.pages.dev