

SAV « NON SATISFAIT? REFAIT! » By NEEDHELP

NEEDHELP a décidé de créer un Service Après Vente à destination des posteurs.

« Non Satisfait ? Refait ! » permet aux posteurs ayant fait réaliser des prestations par des jobbeurs, suite à une mise en relation sur le site de NEEDHELP, de voir la prestation refaite si elle n'est pas conforme à ce qui avait été commandé.

I – A QUOI CA SERT ?

L'objet de ce SAV est de permettre et financer :

- La reprise de la mauvaise exécution de la prestation par le jobbeur ou le remboursement du coût de la main d'œuvre lorsque la prestation sera réalisée par un professionnel tiers à la plateforme,
- du rachat du matériel nécessaire à la reprise des désordres causés lors de l'intervention du premier jobbeur, étant précisé que le matériel doit être l'objet de la prestation.

Sous réserve des exclusions exposées à l'article III et du respect des délais de réclamation et des formalités prévues à l'Article VII, NEEDHELP garantit au posteur l'intervention d'un second jobbeur ou le remboursement d'un professionnel tiers en cas de Défaut avéré consécutif à une Prestation réalisée.

L'intervention du deuxième jobbeur ou du professionnel tiers se fera dans un délai maximum de soixante (**60**) jours à compter de l'accord de prise en charge par NEEDHELP.

Pour cela, il est impératif :

- que le jobbeur qui fait refait la prestation dispose de la qualification nécessaire.
- qu'il soit avéré que la prestation est mal réalisée.

Ce SAV n'est pas une assurance responsabilité civile et ne garantit donc pas les conséquences pécuniaires de la responsabilité personnelle pouvant incomber aux jobbeurs du fait d'une mauvaise prestation.

II - DEFINITIONS

- **Assuré** : Le Souscripteur.
- **Défaut avéré** : Défectuosité pouvant être constatée à l'œil nu lors d'un examen superficiel ou en procédant à des vérifications élémentaires. Le défaut avéré doit être consécutif à la réalisation d'une Prestation et constaté et déclaré lors d'une réclamation.
- **Domage au montage** : Destruction, détérioration, totale ou partielle, du Bien, extérieurement visible, et survenu au cours de son assemblage, de sa pose ou de sa fixation par un Jobbeur. Le Dommage au montage doit être consécutif à la réalisation d'une Prestation, et constaté et déclaré lors d'une réclamation.
- **Faute intentionnelle** : Faute volontaire provoquée par le Bénéficiaire dans l'intention de provoquer les désordres.
- **Force majeure** : Evènement imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté du Bénéficiaire.
- **Indemnité** : Montant versé par l'Assureur à NEEDHELP en application des dispositions du Contrat et dans les limites de garantie indiquées à l'Article V.
- **Jobbeur** : Toute personne physique majeure, particulier ou auto-entrepreneur ou personne morale (hors jobber Pro avec Assurance Responsabilité Civile vérifiée) enregistrée sur le site Internet NEEDHELP répondant à une Annonce sur ledit site et sélectionnée par le Bénéficiaire
- **Négligence** : Défaut de précaution ou de prudence qui est à l'origine du défaut avéré ou en a facilité sa survenance.
- **Posteur** : Personne physique majeure ou personne morale ayant une résidence en France Métropolitaine ou en Corse, ayant :
 - son domicile fiscal et légal en France métropolitaine ou en Corse, enregistrée sur le site Internet nom de la plateforme,
 - déposé une Annonce,
 - sélectionné un ou plusieurs jobbeurs pour réaliser une ou plusieurs Prestations.
- **Prestation** : Réalisation par un jobbeur (hors jobbeur PRO avec Assurance Responsabilité Civile vérifiée), d'un besoin précisé dans une Annonce et relevant exclusivement des Services garantis.

- **Sinistre** : perte pécuniaire résultant d'une réclamation prise en charge par NEEDHELP.
- **Souscripteur** : NEEDHELP
- **Tiers** : toute personne autre que le Souscripteur, le Posteur et le Jobbeur

III – EXCLUSIONS

Sont exclus de la prise en charge SAV :

- **les sinistres résultant du fait intentionnel ou dolosif du posteur ou de toute autre personne qu'un Tiers,**
- **Les préjudices ou pertes pécuniaires indirectes subies par NEEDHELP suite à un Sinistre,**
- **Les Sinistres imputables au posteur ou à l'intervention d'un Tiers avant l'intervention d'un jobbeur,**
- **Les Sinistres imputables à la violation délibérée des règles de sécurité et de prudence dérivant d'un acte ou d'une omission volontaire, de la conscience du danger que devait en avoir le posteur,**
- **Les sinistres pour lesquelles le posteur a procédé lui-même à toutes réparations ou a mandaté, de son propre chef, un tiers, professionnel ou non, pour réparation du Sinistre,**
- **Les Sinistres relevant de la Négligence du posteur, du jobbeur ou du jobbeur expert,**
- **La responsabilité civile ou la responsabilité civile professionnelle du posteur,**
- **L'annulation de la Prestation par le jobbeur ou le posteur quel que soit le motif,**
- **Les conséquences liées à l'interruption de la prestation à l'initiative du posteur ou à l'initiative du jobbeur ou d'un commun accord entre le posteur et le jobbeur (le SAV ne pourra être sollicité qu'en présence de défaut avéré ou dommages au montage de la prestation mal exécutée et après paiement intégral de la prestation initiale)**
- **La mésentente entre le jobbeur et le posteur concernant le tarif et/ou le paiement de la Prestation,**
- **Le vol,**
- **Toute Prestation sous-traitée par le jobbeur,**
- **Tout litige né avant prestation non commencée est exclue,**
- **Les pannes non objet de la Prestation**
- **Les pannes ou dommages survenant à tout matériel ou à tout appareil prêté par le posteur au jobbeur pour l'exécution de la Prestation,**
- **Tout Sinistre généré par le jobbeur intervenant dans le cadre de la prise en charge d'un Sinistre par l'Assureur et plus généralement tout sinistre pris en charge par une compagnie d'assurance**
- **Tout sinistre ayant pour origine une instruction ou consigne erronée, donnée par le posteur au jobbeur dans la réalisation d'une Prestation**
- **Les Prestations effectuées hors France métropolitaine et Corse,**
- **Les dommages résultant de travaux non décrits sur l'ordre de mission,**
- **Les dommages résultant de travaux de plomberie non visés expressément par le décret du 26 Août 1987 portant sur les réparations locatives**
- **Les travaux relevant de la loi SPINETTA de 1978 sur les travaux de bâtiment, soit toutes les conséquences et pertes pécuniaires résultant :**
 - de toutes les **vices et malfaçons** qui compromettent la solidité du bien, le rendent inhabitable ou nuisent à son occupation, telles que les fissures d'un mur porteur, l'effondrement de charpente ou de la toiture, l'affaissement du plancher, les infiltrations d'eau, la rupture de canalisation, le défaut d'isolation thermique, etc. ... ;
 - des **dommages affectant la solidité des biens d'équipement** qui ne peuvent être indissociables à l'ouvrage, c'est à dire les biens dont la dépose, le démontage ou le remplacement ne peut s'effectuer sans abîmer ou enlever une partie de l'ouvrage fondamental qui lui sert de support ;
 - des désordres liés aux travaux de rénovation qui touchent le gros œuvre et qui rende le bien impropre à sa destination ou qui sont susceptibles de mettre en cause la solidité, l'étanchéité et la sécurité du bâtiment tels que pose d'une fenêtre de toit, d'un garde-corps, la réfection totale d'une installation électrique, le ravalement complet, l'installation d'un chauffage mal conçue, création d'un chéneau, refaire une charpente, refaire ou faire une toiture, etc...

• Les prestations suivantes :

- bardage en bois de maison ou de locaux
- Travaux de couverture
- Intervention sur circuit électrique dans le cadre d'une installation de radiateur
- Installer un cumulus/chaudière au gaz
- Entretien de tout type de chaudière ou système de chauffage de l'eau
- Créer des arrivées, des raccordements ou des évacuations d'eau enterrées
- Changer ou poser un compteur électrique
- Poser une antenne/parabole sur toit
- Remise en conformité électrique d'une pièce / d'une habitation
- Abattre un mur porteur ou une structure porteuse
- Installation de velux
- Changer, enlever, ramoner une cheminée
- Boucher un insert de cheminée
- Isolation de combles
- Réparation et entretien d'engins roulants, véhicules terrestres à moteur, de caravanes, remorque, bateaux, aéronefs,
- Intervention sur canalisations d'eau encastrées ou création de canalisations encastrées

• Tous travaux et/ou prestations soumises à obligation d'assurance spécifique ou assurance décennale et plus généralement l'ensemble des dommages entrant dans le cadre de la responsabilité professionnelle.

IV – QUAND ?

Le SAV est mis en œuvre pour une Prestation et pour un posteur :

- A compter de la sélection du Jobbeur et sous condition de la réalisation et du paiement de chaque Prestation par le posteur.

Le SAV prend fin pour une Prestation et pour un posteur :

- A la date de notation du Jobbeur sur le site www.needhelp.com, lorsque le posteur ne constate aucun Défaut avéré ou Dommage au montage suite à la réalisation de chaque Prestation,
- Après mise en jeu du SAV et prise en charge et règlement du Sinistre.

V – COMBIEN ?

La mise en œuvre du SAV est acquise dans la limite :

- D'une (1) réclamation par Prestation
- Pour la prise en charge de l'intervention d'un deuxième jobbeur : du coût facturé de la Prestation hors frais de service NEEDHELP (=Commission) d'un jobbeur expert. Le coût du jobbeur expert ne pourra dépasser deux(2) fois le coût de la Prestation d'origine payée par le posteur et la limite du plafond de garantie.
- Pour la prise en charge du rachat du matériel : dans la limite du plafond de garantie

ATTENTION : sont exclus les biens ou matériaux qui n'étaient pas l'objet de la prestation demandée

Le plafond de garantie unique (main d'œuvre + rachat de matériel) est fixé à **2000 Euros par réclamation**.

Tous les Défauts avérés ou Dommages au montage à la suite d'une même Prestation constituent une seule et même réclamation.

VI – Où ?

Le SAV produit ses effets, pour les Sinistres survenant uniquement en France métropolitaine ou en Corse.

VII – COMMENT ?

Dès que le posteur a connaissance d'un Sinistre et au plus tard dans les 7 jours calendaires consécutifs à la date de fin de réalisation d'une Prestation (sauf cas fortuit ou de force majeure), il doit formuler une réclamation à NEEDHELP.

Le Posteur devra par ailleurs :

- S'abstenir de procéder lui-même à toutes réparations.
- S'abstenir de mandater toute personne pour réparation du défaut avéré
- Se conformer aux instructions de NEEDHELP ou de toute personne autorisée par NEEDHELP

Chaque Prestation sinistrée doit faire l'objet d'une réclamation individuelle, y compris lorsqu'il y a plusieurs offres de prestations dans une même Annonce.

DOCUMENTS ET INFORMATIONS A TRANSMETTRE A NEEDHELP :

Le **Posteur** devra faire sa réclamation auprès de NEEDHELP :

- déclaration sur l'honneur du **Posteur** relatant les circonstances exactes du Sinistre (notamment date, et lieu du Sinistre),
- Photographies constatant les défauts avérés ou dommages au montage de la Prestation mal exécutée,

Le Sinistre est traité sous réserve que NEEDHELP soit en possession de toutes les pièces nécessaires à l'instruction du dossier. NEEDHELP se réserve le droit de demander au Posteur toutes pièces complémentaires pour apprécier le bien-fondé de la réclamation.

Le non-respect de ces instructions, sauf cas fortuit ou de force majeure, donne le droit à **NEEDHELP** de ne pas intervenir au titre de son SAV.

VIII – QUOI ?

Sans préjudice des autres dispositions de la présente Notice :

- La réclamation du demandeur est enregistrée et une analyse du dossier est réalisée par NEEDHELP.
- Lorsque le Défaut avéré et/ou le Dommage au montage sont établis suite à l'étude du dossier par NEEDHELP, cette dernière missionne un jobbeur pour effectuer une nouvelle Prestation et prend en charge si nécessaire le matériel nécessaire à la reprise de la prestation.

En cas d'indisponibilité d'un jobbeur expert durant une période de soixante (60) jours à compter de l'accord de prise en charge du dossier par NEEDHELP, ou si le Posteur refuse l'intervention d'un jobbeur, NEEDHELP rembourse au Posteur le coût de la prestation réellement payée par ce dernier, dans les montants et limites précisés à l'article V.