

## SINTESI DELLA COPERTURA OFFERTA AGLI UTENTI

### DA NEEDHELP

Aggiornato il 7 giugno 2021

Come i nostri utenti, clienti ("poster") e provider di servizi ("jobber") sicuramente sapranno, offriamo una copertura assicurativa per le richieste professionali pubblicate sulla piattaforma. Il presente documento ne riassume il contenuto.

Gli utenti dispongono di tre livelli di copertura: la garanzia "Soddisfatti o rifacciamo", l'assicurazione di responsabilità civile professionale, ovvero una garanzia decennale stipulata da ogni jobber professionista per l'esercizio della propria attività e l'assicurazione multirischio stipulata con AXA da NeedHelp che agisce come "seconda linea di difesa", in aggiunta o in assenza di assicurazioni proprie dei jobber.

#### **I. La garanzia "Soddisfatti o rifacciamo" di NeedHelp**

Questa garanzia copre i casi di mancata soddisfazione del cliente per problemi di montaggio o vizi accertati emersi nell'esecuzione del lavoro (ad esempio, un problema con gli accessori di una cucina o con il montaggio di mobili).

Per garantire una copertura completa, mettiamo a disposizione questo servizio per coprire il lavoro che il jobber avrebbe dovuto eseguire correttamente, ma di cui non si è soddisfatti.

Il jobber può sempre decidere di porre rimedio da solo alle carenze.

In caso contrario, saremo noi a finanziare il completamento del servizio non eseguito correttamente dal jobber, ad esempio contattando un altro jobber. Per saperne di più, consultare i termini e le condizioni riportati di seguito per la presentazione dei reclami (compresa la data di presentazione).

Per garantire un monitoraggio adeguato, l'Utente è invitato a informarci di eventuali reclami compilando il modulo online previsto a questo scopo (o [facendo clic su questo link](#)). Qualsiasi altro canale di reclamo non verrà preso in considerazione. Se il jobber propone direttamente un accordo all'Utente, quest'ultimo dovrà comunque **dichiarare il danno entro i termini applicabili**, comunicandoci quindi di archiviare la richiesta se ritiene idoneo l'accordo.

Questo servizio non costituisce un riconoscimento di responsabilità da parte della piattaforma nell'ambito della prestazione offerta dal jobber. Si tratta piuttosto di un'offerta commerciale per aiutare l'Utente a finalizzare le proprie richieste nel modo seguente:

- Inviando un secondo jobber (detto "esperto") per constatare i difetti o i vizi da correggere. Quest'ultimo redigerà un preventivo, in base al quale valuteremo se sia opportuno prendere in carico la parte aggiuntiva non corrisposta al primo jobber, **motivo per cui il jobber non deve essere pagato prima del completamento dei lavori;**
- Eventualmente finanziando il riacquisto (secondo acquisto o sostituzione) delle forniture o dei materiali necessari per soddisfare/completare la richiesta. **Tali**

**forniture o materiali devono rientrare nell'ambito del servizio fornito.** Non saremo responsabili di strumenti o altri elementi che non rientrano nell'ambito della prestazione.

Tuttavia, ricordiamo che al capitolo III delle condizioni di garanzia è contenuto un elenco di eccezioni; **L'Utente è invitato a consultarlo per comprendere appieno ciò che la nostra copertura offre.** A titolo di esempio, nella garanzia "Soddisfatti o rifacciamo" di NeedHelp non è incluso quanto segue:

- **Reclami presentati oltre 7 giorni dopo il completamento del lavoro;**
- Reclami relativi a lavori specifici che **rientrano nell'ambito dell'equivalente locale della legge francese SPINETTA del 1978, per i quali un jobber abbia bisogno di una garanzia di 10 anni** (impianti idraulici, elettrici, pavimentazione a piastrelle, lavori strutturali/muri portanti, finestre e tutto ciò che può mettere in pericolo la natura dell'edificio, come l'integrità o la tenuta stagna);
- Reclami relativi a dettagli non menzionati nella descrizione dell'incarico pubblicata sul sito Web;
- Reclami per i quali il poster (cliente) abbia già, di propria iniziativa, fatto eseguire le riparazioni da una terza persona; oppure
- Reclami per i quali il poster abbia dato ordini/istruzioni/piani errati al jobber.

**L'utente è invitato a consultare nel dettaglio termini e condizioni della presente garanzia, in particolare la sezione "Eccezioni":** <https://static.needhelp.fr/doc/CONDITIONS-GENERALES-SATISFAIT-OU-REFAIT.pdf>

## **II. Assicurazione multirischio AXA**

È il contratto di assicurazione stipulato da NeedHelp con AXA per coprire i jobber da eventuali danni, anche in caso di pregiudizi causati ad altri (e quindi ai clienti), il motivo per cui è detta "multirischio".

Attenzione: la polizza assicurativa multirischio copre i jobber, in quanto professionisti privati, che non dispongono di un'assicurazione (mancata copertura assicurativa) o in aggiunta alle rispettive polizze assicurative.

### **a) Copertura per responsabilità civile**

Si tratta della copertura di cui beneficiano i clienti quando il jobber ha causato danni collaterali, materiali, corporali o immateriali a seguito o durante l'esecuzione del proprio incarico, ad esempio: *"mentre montava le mensole, il jobber ha danneggiato l'altro lato della parete"*. Ricordiamo che, in questo caso, l'Assicurato è il jobber, sia esso coperto dalla propria compagnia assicurativa o da quella del sito Web, anche se gli effetti della polizza vanno a beneficio dei clienti, ovvero soggetti terzi rispetto alla polizza stipulata dal jobber o dalla Piattaforma.

L'assicuratore è obbligato a intervenire solo dopo che la vittima del danno ha presentato denuncia. Di conseguenza, occorrendo una denuncia, chiediamo all'Utente di presentare una dichiarazione di reclamo utilizzando il modulo online dedicato, reperibile sul sito Web (o [facendo clic su questo link](#)).

Per permettere l'elaborazione del caso, i danni devono essere attribuibili al jobber e deve essere riportata la "natura materiale dei fatti". A tal fine, il jobber deve confermare di aver partecipato al verificarsi dell'incidente, o inviarci la testimonianza di una persona (diversa dal cliente) che possa

attestare il verificarsi dei danni. A tal fine, sul sito del governo francese ([o facendo clic su questo link](#)) è disponibile un documento ufficiale "CERFA", che deve essere accompagnato dal documento d'identità del testimone.

NB: Secondo la legge francese, spetta alla vittima (cliente) fornire le prove del danno subito (art. 1353 del codice civile francese).

Le misure previste dalla legge in materia di risarcimento vengono poi studiate dal nostro assicuratore, che stabilisce il risarcimento in base alle dichiarazioni giustificative o decide di limitare il risarcimento a un determinato importo (ad esempio, applicando una variabile di ammortamento), secondo il limite di copertura.

Il nostro assicuratore prenderà tutte le decisioni necessarie, a meno che l'Utente non decida di far intervenire il proprio assicuratore (in materia di polizze sulla casa, tutela giuridica, difesa o appello o altro) affinché quest'ultimo possa rappresentare i suoi interessi nell'ambito di una perizia relativa ai danni OPPURE di una perizia medica (in caso di danni alle persone).

Questa copertura è limitata nel tempo e copre solo i danni **che hanno avuto origine DURANTE IL SERVIZIO PRESTATO** o come risultato dello stesso.

Se il danno appare due settimane dopo il completamento del servizio prestato, è necessario fornire la prova che la causa è emersa durante la prestazione del servizio. Per questo motivo, consigliamo all'Utente di coinvolgere il proprio assicuratore, il quale dovrà organizzare una riunione peritale tra consulenti che coinvolga tutte le parti.

#### **Franchigia:**

Il contratto di assicurazione AXA prevede una franchigia di € 50 per il risarcimento dei danni materiali. Questa franchigia sarà quindi a carico del cliente in caso di reclamo.

### **b) Copertura degli incidenti personali**

Il nostro assicuratore offre ai jobber una copertura contro gli infortuni personali nel caso in cui, a seguito di un'attività svolta attraverso la piattaforma, si verifichi un incidente che comporti danni alle persone.

L'indennizzo è previsto per i jobber che presentino:

- Spese mediche residue dopo il coinvolgimento degli organismi di previdenza sociale, ovvero la previdenza obbligatoria del jobber e le eventuali assicurazioni sociali aggiuntive;
- Indennità giornaliera in caso di perdita di guadagno non rimborsata con un congedo minimo di 7 giorni non pagati;
- Un'indennità in caso d'invalidità permanente (detta "menomazione funzionale permanente") se il grado di menomazione determinato mediante esame medico è almeno pari al 20%; oppure
- Un'indennità di decesso versata ai destinatari (beneficiari nominati dal defunto) nel caso in cui il jobber deceda a seguito di un incarico svolto attraverso la piattaforma NeedHelp.

La concessione dell'indennizzo di cui sopra può essere soggetta a un esame medico-legale richiesto dall'assicuratore. L'Utente può decidere di farsi accompagnare da un proprio perito medico chiedendo assistenza al suo assicuratore personale.



**NB:** In ogni caso, la copertura dell'assicuratore sarà limitata alle eccezioni contrattuali elencate nelle condizioni generali. Si ricorda che tutti i danni risultanti dai lavori descritti nella [legge SPINETTA](#) sono esclusi, poiché soggetti all'obbligo legale di assicurazione per tutti i fornitori di servizi che eseguono tali interventi. Questi fornitori devono fornire la prova di una garanzia decennale. Selezionare con cura il proprio jobber!

L'Utente è invitato a consultare l'elenco delle eccezioni disponibile [sul nostro sito Web](#).