

Garanzia “Soddisfatti/Rifatto” da Needhelp

Ultimo aggiornamento : il 11/01/2024

Nell'ambito della nostra offerta di messa in relazione tra Clienti e Fornitori, NeedHelp mette in atto protezioni supplementari per i suoi utenti attraverso la sua Garanzia "Soddisfatti/Rifatto".

Quest'ultima permette ai Clienti di beneficiare di un ripristino su eventuali difetti di esecuzione o sul mancato completamento del cantiere.

Definizioni :

- **Cliente:** Persona fisica maggiorenne o persona giuridica avente:
 - Inserito un Annuncio,
 - Selezionato uno o più Fornitori per realizzare una o più Prestazioni.
- **Fornitore:** Qualsiasi persona fisica maggiorenne, individuo o auto-imprenditore o persona giuridica registrata sul sito NeedHelp che risponde a un Annuncio su tale sito e selezionata dal Cliente
- **Professionista per il ripristino :** Fornitore professionale incaricato nell'ambito della nostra Garanzia "Soddisfatti/Rifatto"
- **Terzi:** qualsiasi persona diversa da NeedHelp, dal Cliente e dal Fornitore/Professionista
- **Annuncio:** proposta stabilita da un Cliente, in cui è descritto il lavoro che desidera porre a carico di un Fornitore
- **Difetti accertati:** Difetti che possono essere rilevati a occhio nudo durante un esame superficiale o mediante verifiche elementari. Il difetto accertato deve essere conseguente alla realizzazione di una Prestazione e constatato e avvisato in un reclamo
- **Denuncia di sinistro:** Avviso effettuato dal Cliente tramite il modulo disponibile sulla nostra Piattaforma affinché NeedHelp possa avviare la sua Garanzia previa accettazione
- **Danno nel montaggio:** Distruzione, deterioramento, totale o parziale, del Bene, esternamente visibile, e sopraggiunto durante il proprio montaggio, fissaggio o posa dal Fornitore. Il Danno nel montaggio deve essere conseguente alla realizzazione di una Prestazione, e constatato e avvisato in un reclamo
- **Colpa intenzionale:** Colpa con azione volontaria causata dal Beneficiario con l'intento di provocare disordini
- **Forza maggiore:** Evento imprevedibile, insormontabile e indipendente dalla volontà del Beneficiario.
- **Garanzia:** Impegno a titolo commerciale da parte di NeedHelp nei confronti del cliente per riparare i difetti causati dal Fornitore o dai Fornitori durante una Prestazione
- **Negligenza:** Mancanza di precauzione o prudenza che è all'origine del difetto accertato o ne ha facilitato il verificarsi.
- **Prestazione:** Realizzazione di un'esigenza specificata in un Annuncio e relativa esclusivamente ai Servizi garantiti, effettuata da un Fornitore

- **Acquisto di materiale:** Materiale che necessita di essere sostituito dopo l'accertamento del Professionista attribuito per il ripristino, nell'ambito della nostra Garanzia
- **Sinistro:** Pregiudizio derivante da un reclamo preso in carico da NeedHelp
- **Sito:** piattaforma elettronica di messa in relazione dei Clienti e dei Fornitori accessibile tramite il seguente indirizzo Internet: <https://www.needhelp.com/>
- **Pagamento online:** tipo di pagamento scelto dal Cliente al momento dell'apprenotazione, in cui il Cliente paga l'intero importo richiesto dal Prestatore di servizi, e le spese di servizio, e l'importo dovuto al Prestatore di servizi viene rilasciato una volta completata la missione
- **Pagamento diretto:** tipo di pagamento scelto dal Cliente al momento della prenotazione, in cui il Cliente paga solo le spese di servizio della piattaforma online e paga direttamente il Prestatore di servizi utilizzando il metodo di pagamento di sua scelta (assegno, contanti, ecc.).

1. Come funziona ?

La Garanzia "Soddisfatti/Rifatto" permette di finanziare a seconda dei casi:

- Il costo della manodopera di un nuovo professionista, incaricato da noi, per effettuare un recupero sui difetti di esecuzione o completare l'incarico
- Il rimborso delle spese anticipate per l'acquisto del materiale necessario al ripristino o al completamento dell'incarico.

Fatte salve le formalità di cui all'Articolo 2 e le esclusioni di cui all'Articolo 3 del presente documento, NeedHelp garantisce quindi l'intervento di un professionista e/o l'acquisto di materiale per il ripristino in caso di difetto accertato e conseguente all'intervento del primo Fornitore.

L'intervento del Professionista per il ripristino avverrà entro un termine massimo di sessanta (60) giorni a decorrere dall'accettazione di presa in carico da NeedHelp.

La Garanzia "Soddisfatti/Rifatto" non potrebbe sostituire la nostra assicurazione di Responsabilità Civile e non garantisce quindi le conseguenze pecuniarie della responsabilità del Fornitore in caso di sinistro. In questo caso specifico, spetta all'utente rivolgersi direttamente al Fornitore responsabile.

In via eccezionale, è possibile **beneficiare del rimborso dell'anticipo delle spese a un artigiano scelto dal cliente per il ripristino dei difetti di esecuzione.**

- a. Proposta di un preventivo meno costoso*
- b. Impossibilità di trovare un Professionista per il ripristino nella zona geografica**
- c. Intervento urgente necessario***

Quindi, potrà essere studiato il preventivo di un Artigiano Terzo, nei limiti dell'importo previsto dalla Garanzia del Cliente e se meno oneroso del preventivo stabilito dal

Professionista assegnato da NeedHelp per il ripristino. *

Inoltre, è considerato impossibile trovare un Professionista di ripresa nell'area geografica, trascorso un periodo di 30 giorni dopo l'attivazione della Garanzia.**

D'altra parte, un intervento è considerato urgente in caso di rischio di danni conseguenti, materiali, immateriali o finanziari senza l'intervento immediato di un artigiano.***

In alternativa, se l'utente non desidera usufruire della Garanzia "Soddisfatti/Rifatto" proposta da NeedHelp e in caso di difetto accertato causato dal Fornitore, potrà chiedere **il rimborso delle spese sostenute sulla piattaforma** secondo le condizioni seguenti.

2. Condizioni necessarie per l'applicazione della garanzia

Per poter usufruire della Garanzia "Soddisfatti/Rifatto" proposta dalla nostra piattaforma, ogni avviso deve essere effettuato entro un termine di 7 giorni dalla data di fine dell'incarico.

Una missione è considerata "completata" nei seguenti casi:

- A. L'oggetto della missione è stato finalizzato
- B. Il Fornitore è stato retribuito
- C. Una recensione o un rating è stato emesso sul profilo del Fornitore
- D. La prestazione è stata interrotta o il Fornitore ha abbandonato il cantiere

Nel caso in cui la prestazione rimanga incompiuta e/o senza manifestazione del fornitore, sarà necessario presentare qualsiasi prova (copia degli scambi datati) che indichi o dimostri il rinvio costante o l'abbandono del cantiere da parte di

In mancanza di una risposta completa da parte del fornitore, si dispone di un termine di 2 settimane a seguito dell'ultimo ritorno scritto del Fornitore per effettuare la Denuncia.

Il limite massimo di copertura nell'ambito della nostra Garanzia è specifico per ogni annuncio e non supererà **il doppio dell'importo proposto dal Fornitore e selezionato sulla necessità iniziale** (se l'importo dell'offerta selezionata è di CHF 100, il massimo della nostra copertura non potrà superare CHF 200).

L'importo totale della presa in carico si applica contemporaneamente su:

1. **il costo della manodopera**
2. **il rimborso dell'anticipo delle spese per l'acquisto di materiale. Qualsiasi eccedenza oltre l'importo massimo della Garanzia sarà a carico del Cliente.**

Tuttavia, va notato che nessun finanziamento da parte di NeedHelp potrà superare **l'importo massimo di 2.000 CHF** (se l'importo dell'offerta selezionata è di 1.500 CHF,

l'importo di presa in carico non potrà superare i 2.000 CHF).

Per quanto riguarda l'acquisto del materiale necessario alla finalizzazione della missione, il Cliente deve **anticipare le spese**.

Successivamente, solo su presentazione di una **fattura quietanzata e di un estratto d'identità bancaria**, potremo esaminare la richiesta di rimborso nei limiti dell'importo massimo della nostra Garanzia.

Per quanto riguarda l'anticipo delle spese a un Fornitore Terzo scelto dal cliente, al fine di riscuotere un rimborso, è necessario presentare una **fattura quietanzata, una prova di pagamento** (contabile del bonifico, copia dell'estratto conto...) **e le coordinate bancarie**. Il Cliente potrà allora chiedere il rimborso dell'anticipo delle spese nei limiti dell'importo massimo della nostra Garanzia. Verranno esaminati solo i pagamenti tramite assegno o bonifico bancario. **Il pagamento in contanti non è ammissibile al rimborso**.

Nel caso in cui il Cliente rifiuti l'applicazione della nostra Garanzia "Soddisfatti/Rifatto" e opti per il rimborso delle spese sostenute per il lavoro iniziale, la sua decisione comporta la **chiusura immediata del caso** e pone termine a qualsiasi eventuale richiesta presso il nostro assicuratore.

In ogni caso, che la Garanzia Soddisfatti/Rifatto si applichi o meno, si ricorda che le responsabilità di NeedHelp sono strettamente previste dalle CGU pubblicate sul sito.

Una Denuncia di sinistro è considerata valida solo se è presentata mediante il modulo previsto a tal fine e disponibile al seguente link:
<https://NeedHelp-jobbing.typeform.com/to/YW730w>

Il Cliente dovrà compilare tutti i campi necessari alla corretta elaborazione del suo reclamo e fornire ogni elemento pertinente alla sua richiesta.

L'Avviso di sinistro deve riguardare solo l'oggetto del reclamo, essere conciso, obiettivo e libero da commenti ingiuriosi o inappropriati.

I dettagli forniti saranno condivisi direttamente con il Fornitore per ottenere spiegazioni.

Nell'ambito dell'elaborazione di un dossier al nostro assicuratore, il Cliente dovrà fornire:

- Attestato sull'onore datato e firmato riportando le circostanze esatte del sinistro (Data e luogo del sinistro),
- Fotografie che rilevano i difetti accertati o i danni conseguenti all'esecuzione della Prestazione,
- Fatture o altri computi
- Preventivo di ripristino, se del caso (es. danni causati dall'acqua)

Si noti che per qualsiasi dossier il cui documenti necessari alla sua costituzione (fatture, documenti, prove varie...) non fossero forniti nei **3 mesi successivi alla domanda, questi ultimi verrebbero automaticamente chiusi senza seguito e non potranno più essere oggetto di ricorso**.

In caso di danni minimi e in assenza di controversie tra il Cliente e il Fornitore, sarà privilegiata la risoluzione amichevole. Nella misura del possibile, il Fornitore dovrà quindi fare il necessario per intervenire e finalizzare la missione senza costi aggiuntivi.

Per questo motivo, **è imperativo non consegnare il pagamento o il Paycode al Fornitore prima della fine della missione.**

Il mancato rispetto di queste istruzioni può compromettere l'applicazione della Garanzia commerciale Soddisfatti/Rifatto da parte di NeedHelp e della nostra assicurazione AXA.

3. Esclusioni

Sono esclusi dalla nostra Garanzia Soddisfatti/Rifatto:

- I sinistri derivanti dal fatto intenzionale o doloso del Cliente,
- Danni o perdite pecuniarie indirette subiti dal Cliente a seguito di un sinistro (spese conseguenti nel luogo di vita inabitabile o beni non sfruttabili / inutilizzabili),
- Sinistri imputabili a negligenza o violazione deliberata delle norme di sicurezza e prudenza da parte del Cliente,
- I sinistri per i quali il Cliente ha provveduto personalmente a tutte le riparazioni o ha incaricato, di propria iniziativa, un terzo, professionale o meno, per la riparazione del sinistro senza il nostro accordo o urgenza giustificata,
- I sinistri che rientrano nel campo di applicazione della responsabilità civile del Cliente,
- Le conseguenze legate all'interruzione della prestazione all'iniziativa del Cliente o di comune accordo tra il Cliente e il Fornitore,
- I Servizi per i quali il Cliente ha scelto il Pagamento Diretto
- Il disaccordo tra il Fornitore e il Cliente in merito alla tariffa e/o al pagamento della Prestazione,
- Furto, vandalismo, estorsione,
- Qualsiasi Servizio subappaltato dal Fornitore se si tratta di un privato,
- Qualsiasi prestazione pagata prima della sua finalizzazione
- Guasti o danni a qualsiasi materiale o dispositivo prestato dal Cliente al Fornitore per l'esecuzione della Prestazione,
- Qualsiasi sinistro avente come origine un'istruzione o un'informazione errata, data dal Cliente al Fornitore nella realizzazione di una Prestazione
- Le Prestazioni effettuate fuori dell'area geografica di attività di NeedHelp,
- I danni derivanti da lavori non descritti sull'ordine di missione,
- I danni derivanti da lavori idraulici non espressamente contemplati dal decreto del 26 agosto 1987 relativo alle riparazioni locative
- Qualsiasi sinistro che abbia come origine la mancanza del materiale nel giorno dell'arrivo del fornitore

- Le prestazioni seguenti:
 - Posare un rivestimento di casa o di locali in legno
 - Lavori di copertura
 - Intervento su un circuito elettrico nell'ambito di un'installazione di radiatore

- Installare uno scaldabagno / una caldaia a gas
- Manutenzione di qualsiasi tipo di caldaia o sistema di riscaldamento dell'acqua
- Creare reti idriche, allacciamenti o impianti di evacuazione delle acque interrati
- Cambiare o installare un contatore elettrico
- Installazione di un'antenna / una parabola sul tetto
- Ripristinare la conformità elettrica di una stanza/ abitazione
- Abbattere un muro portante o una struttura portante
- Installare una finestra velux
- Cambiare, rimuovere, pulire un camino
- Tappare un camino aperto
- Isolamento dei sottotetti
- Riparazione e manutenzione di veicoli con ruote, veicoli terrestri a motore, roulotte, rimorchi, barche, aeromobili,
- Intervenire su tubazioni d'acqua incassate o creare tubazioni incassate
- Pulire e smaltire rifiuti, detriti e oggetti ingombranti
- Tutti i lavori paesaggistici (piantagioni, manutenzione del giardino...)
- Qualsiasi lavoro e/o prestazione soggetta ad obbligo di assicurazione specifica o assicurazione decennale e più in generale l'insieme dei danni rientranti nell'ambito della responsabilità professionale.

Nei casi sopra descritti, il Cliente sarà tenuto ad agire direttamente nei confronti del Fornitore di servizi.

4. Sanzioni applicabili ai Fornitori

a) Missione incompiuta

Nel caso di abbandono di cantiere o di missione non completata, il Fornitore sarà retribuito solo per il lavoro svolto e sanzionato in base.

Se quasi nulla della missione è stata effettuata o se il Fornitore non è in grado di realizzare il compito, quest'ultimo non potrà essere retribuito.

Se gli incarichi sono stati eseguiti parzialmente o se il Fornitore se n'è andato senza finire, non potrà percepire più del 50% dell'importo della missione.

Se la maggior parte del lavoro è stato svolto e tempo è stato dedicato ma certe cose rimangono incomplete, il Fornitore potrà pretendere fino all'80% dell'importo.

b) Missione con danneggi

Dopo la finalizzazione di una missione, in caso di difetti e se dei costi devono essere sostenuti da NeedHelp per eseguire un ripristino, una penale del 30% potrà essere applicata sull'importo originariamente destinato al Fornitore.

Un danno troppo importante potrà anche comportare la perdita di alcuni vantaggi sulla nostra piattaforma (badge Ikea o Premium) cio' fino alla sospensione temporanea o definitiva dell'account.

c) Retribuzione e sanzioni

La retribuzione del Fornitore non potrà essere effettuata fino a dopo la ricezione del preventivo del professionista incaricato per il ripristino, con il dettaglio del lavoro svolto e/o dei difetti causati. Il restante non versato potrà essere utilizzato per finanziare la garanzia.

Se il Fornitore non risponde dandoci la sua versione dei fatti entro il termine di 7 giorni, il suo profilo sarà sospeso temporaneamente. Allora, solo la versione dei fatti del cliente verrà presa in considerazione. Il Fornitore dovrà contattarci nuovamente tramite e-mail per ristabilire la sua situazione.

Per i pagamenti online, nel caso in cui l'importo destinato al Fornitore si trovi ancora nel wallet del cliente, la retribuzione del Fornitore verrà effettuata solo dopo la ricezione della sua versione dei fatti e lo studio del caso da parte dei Servizi di NeedHelp, con possibili sanzioni.

Nel caso in cui si riscontrino danni conseguenti all'intervento del Fornitore e si debba presentare un dossier all'assicuratore, una tassa di 50€ sarà addebitata al Fornitore, come stabilito nella CGU pubblicata sul sito. Queste spese corrispondono all'importo della franchigia contrattuale della nostra polizza assicurativa e possono cumularsi con la penalità del 30% precedentemente menzionata.

In ogni caso, NeedHelp darà priorità alla composizione amichevole e cercherà di determinare il trattamento più giusto per le due parti in funzione di tutti gli elementi che sono stati portati alla nostra conoscenza. Nessuna contestazione potrà intervenire a posteriori, in particolare se non fossero stati chiariti elementi al momento dell'elaborazione del dossier.

Il Team NeedHelp