

Garantie “Satisfait/Refait” par NeedHelp

Dernière mise à jour le 24/11/2023

Dans le cadre de notre offre de mise en relation entre Clients et Prestataires, NeedHelp met en place des protections additionnelles pour ses utilisateurs au travers de sa Garantie “Satisfait/Refait”.

Cette dernière permet aux Clients de bénéficier d'une reprise sur d'éventuelles malfaçons ou sur le défaut de finalisation du chantier.

Définitions:

- **Client:** Personne physique majeure ou personne morale ayant:
 - Déposé une Annonce,
 - Sélectionné un ou plusieurs Prestataires pour réaliser une ou plusieurs Prestations.

- **Prestataire:** Toute personne physique majeure, particulier ou auto-entrepreneur ou personne morale enregistrée sur le site Internet NeedHelp répondant à une Annonce sur ledit site et sélectionnée par le Client

- **Professionnel de reprise :** Prestataire professionnel mandaté dans le cadre de notre Garantie “Satisfait/Refait”

- **Tiers:** toute personne autre que NeedHelp, le Client et le Prestataire/Professionnel

- **Annonce:** proposition établie par un Client dans laquelle est décrite la mission qu'il souhaite mettre à la charge d'un Prestataire

- **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

- **Déclaration de sinistre:** Déclaration effectuée par le Client via le formulaire disponible sur notre Plateforme afin que NeedHelp puisse engager sa Garantie sous réserve d'acceptation

- **Damage 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 Prestataire. Le Damage 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 des désordres

- **Force majeure:** Évènement imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté du Bénéficiaire

- **Garantie:** Engagement à titre commercial de la part de NeedHelp vis à vis du client afin de réparer les malfaçons causées par le ou les Prestataires lors d'une Prestation
- **Négligence:** Défaut de précaution ou de prudence qui est à l'origine du défaut avéré ou en a facilité sa survenance
- **Prestation:** Réalisation par un Prestataire, d'un besoin précisé dans une Annonce et relevant exclusivement des Services garantis
- **Rachat de matériel:** Matériel qui nécessite d'être remplacé suite au constat du Professionnel de reprise dans le cadre de notre Garantie
- **Sinistre:** Préjudice résultant d'une réclamation prise en charge par NeedHelp
- **Site:** plateforme électronique de mise en relation des Clients et des Prestataires accessible via l'adresse internet suivante: <https://www.needhelp.com/>
- **Paiement en ligne:** type de paiement choisi par le Client lors de sa réservation où il règle l'intégralité du montant demandé par le Prestataire ainsi que les frais de services, le montant revenant au Prestataire étant débloqué une fois la mission terminée.
- **Paiement en direct:** type de paiement choisi par le Client lors de sa réservation où il règle en ligne uniquement les frais de service de la plateforme et rétribue directement le Prestataire par le mode de règlement de son choix (chèque, espèces...)

1. Comment ça marche?

La Garantie "Satisfait/Refait" permet de financer selon les cas:

- Le coût de la main d'œuvre d'un nouveau professionnel, mandaté par nos soins, pour effectuer une reprise sur les malfaçons ou finaliser la mission
- Le remboursement de l'avance des frais du rachat de matériel nécessaire à la reprise ou à la finalisation de la mission

Sous réserve des formalités prévues à l'Article 2 et des exclusions exposées à l'article 3 de ce document, NeedHelp garantit donc l'intervention d'un professionnel et/ou le rachat de matériel le cas échéant, en cas de défaut avéré et consécutif à l'intervention du premier Prestataire.

L'intervention du Professionnel de reprise se fera dans un délai maximum de soixante (60) jours à compter de l'accord de prise en charge par NeedHelp.

La Garantie "Satisfait/Refait" ne pourrait se substituer à notre assurance de Responsabilité Civile et ne garantit donc pas les conséquences pécuniaires de la responsabilité du

Prestataire en cas de sinistre. Dans ce cas précis, il vous appartiendra donc de vous retourner directement contre le Prestataire responsable.

A titre exceptionnel et dans les cas ci-dessous, il est possible de **bénéficier du remboursement de l'avance des frais à un artisan de votre choix** pour la reprise des malfaçons:

- a. Proposition d'un devis moins coûteux*
- b. Impossibilité de trouver un Professionnel de reprise dans la zone géographique**
- c. Intervention urgente nécessaire***

Ainsi, le devis d'un artisan Tiers entrant dans la limite de la Garantie du Client et se présentant moins onéreux que celui établi par le Professionnel de reprise assigné par NeedHelp pourra être étudié.*

Par ailleurs, il est considéré impossible de trouver un Professionnel de reprise dans la zone géographique, passé un délai de 30 jours à compter de l'activation de la Garantie.**

D'autre part, une intervention est considérée urgente en cas de risque de dommages consécutifs, matériels, immatériels ou financiers sans l'intervention immédiate d'un artisan.***

Autrement, si vous ne souhaitez pas bénéficier de la Garantie "Satisfait/Refait" proposée par NeedHelp et en cas de malfaçon avérée du fait du Prestataire, vous pouvez **prétendre au remboursement des frais engagés sur la plateforme** selon les conditions ci-après.

2. Sous quelles conditions

Pour pouvoir jouir de la Garantie Satisfait/Refait proposée par notre plateforme, toute déclaration doit être effectuée dans un délai de 7 jours à compter de la date de fin de mission.

Une mission est considérée comme "terminée" dans les cas suivants:

- A. L'objet de la mission a été finalisé
- B. Le Prestataire a été rémunéré
- C. Un avis ou une notation a été émis sur le profil du Prestataire
- D. La mission a été interrompue ou le Prestataire a abandonné le chantier

Dans le cas où la mission demeure inachevée et/ou sans manifestation du Prestataire, il faudra alors présenter tout justificatif (copie des échanges datés) indiquant ou prouvant le report constant ou l'abandon du chantier par ce dernier.

En l'absence de réponse totale de l'intervenant, vous disposez d'un délai de 2 semaines suite au dernier retour écrit du Prestataire pour effectuer votre déclaration.

Le plafond de la prise en charge dans le cadre de notre Garantie est propre à chaque besoin et ne saura excéder **deux fois le montant proposé par le Prestataire et sélectionné sur**

le besoin initial (si le montant de l'offre sélectionnée est de 100€, le maximum de notre prise en charge ne pourra excéder 200€).

Le montant total de la prise en charge s'étend à la fois sur :

1. le coût de la main d'oeuvre

2. le remboursement de l'avance des frais pour le Rachat de matériel

Tout surplus au-delà du montant maximal de la Garantie sera à la charge du Client.

Cependant, il est à noter qu'**aucune prise en charge de la part de NeedHelp ne pourra dépasser le plafond maximal de 2000€** (si le montant de l'offre sélectionnée est de 1500€, le montant de prise en charge ne pourra excéder 2000€).

En ce qui concerne le Rachat du matériel nécessaire à la finalisation de la mission, le Client doit dans un premier temps **avancer les frais**.

Ensuite, **uniquement sur présentation d'une facture de rachat acquittée** et d'un RIB, nous pourrons étudier la demande de remboursement dans la limite du montant de notre Garantie.

Concernant l'avance des frais à un Prestataire Tiers de votre choix, afin de percevoir un remboursement, il est nécessaire de présenter **une facture acquittée, une preuve de paiement** (attestation de virement, copie du relevé de compte...) et des coordonnées bancaires. Le Client pourra alors prétendre au remboursement de l'avance des frais dans la limite du montant maximal de notre Garantie. Seuls les paiements par chèque ou virement bancaire seront étudiés. **Le paiement en espèces n'est pas éligible au remboursement.**

Dans le cas où le Client refuse l'application de notre Garantie Satisfait/Refait et qu'il opte pour le remboursement des frais engagés sur le besoin initial, sa décision entraîne la **clôture immédiate du dossier** et met fin à toute demande éventuelle auprès de notre assureur.

En tout état de cause, que la Garantie Satisfait/Refait s'applique ou non, il est rappelé que les responsabilités de NeedHelp sont strictement encadrées par les CGU publiées sur le site.

Une Déclaration de sinistre n'est considérée valable que si elle est soumise via le formulaire prévu à cet effet et disponible par le lien suivant:

<https://NeedHelp-jobbing.typeform.com/to/YW730w>

Le Client devra remplir tous les champs nécessaires au bon traitement de sa réclamation ainsi que fournir tout élément pertinent à sa demande.

La Déclaration de sinistre ne doit porter que sur l'objet de la réclamation, être concise, objective et libre de tout commentaire injurieux ou déplacé.

Le détail fourni sera directement partagé au Prestataire afin d'obtenir ses explications.

Dans le cadre de la constitution d'un dossier à notre assureur, **le Client devra fournir:**

- Attestation sur l'honneur datée et signée relatant les circonstances exactes du sinistre (Date et lieu du sinistre),
- Photographies constatant les défauts avérés ou dommages consécutifs à l'exécution de la Prestation,
- Factures ou tout élément de chiffrage,
- Devis de remise en état le cas échéant (ex. dégâts des eaux),

Il est à noter que pour tout dossier dont des pièces nécessaires à sa constitution (factures, documents, preuves diverses..) n'auront pas été fournies **dans les 3 mois suivant la demande, ces derniers seront automatiquement clôturés sans suite et ne pourront plus faire l'objet d'aucun recours.**

En cas de dommages minimes et en l'absence de différend entre le Client et le Prestataire, la résolution à l'amiable sera privilégiée. Dans la mesure du possible, le Prestataire devra donc faire le nécessaire pour intervenir et finaliser la mission sans frais supplémentaires. Pour cette raison précise, il est **impératif de ne pas remettre la somme ou le Paycode Prestataire avant la fin de la mission.**

Le non-respect de ces instructions pourra remettre en cause l'application de la Garantie commercial Satisfait/Refait par NeedHelp, et de notre assurance AXA.

3. Exclusions

Sont exclus de notre Garantie Satisfait/Refait :

- Les sinistres résultant du fait intentionnel ou dolosif du Client,
- Les préjudices ou pertes pécuniaires indirectes subies par le Client suite à un sinistre (dépenses conséquentes au lieu de vie inhabitable ou biens inexploitable/inutilisables),
- Les sinistres imputables à la négligence ou violation délibérée des règles de sécurité et de prudence de la part du Client,
- Les sinistres pour lesquelles le Client a procédé lui-même à toutes réparations ou a mandaté, de son propre chef, un tiers, professionnel ou non, pour réparation du sinistre sans notre accord ou urgence justifiée,
- Les sinistres tombant sous la responsabilité civile du Client,
- Les conséquences liées à l'interruption de la prestation à l'initiative du Client ou d'un commun accord entre le Client et le Prestataire,
- Les Prestations pour lesquelles le Client avait choisi un Paiement en direct
- La mésentente entre le Prestataire et le Client concernant le tarif et/ou le paiement de la Prestation,
- Le vol, vandalisme, extorsion,
- Toute Prestation sous-traitée par le Prestataire s'il s'agit d'un particulier,
- Toute prestation payée avant sa finalisation
- Les pannes ou dommages survenant à tout matériel ou à tout appareil prêté par le Client au Prestataire pour l'exécution de la Prestation,
- Tout sinistre ayant pour origine une instruction ou consigne erronée, donnée par le Client au Prestataire dans la réalisation d'une Prestation
- Les Prestations effectuées hors zone géographique d'activité de NeedHelp,

- 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,
 - Toute sinistre ayant pour origine l'absence de matériel au jour de la venue du prestataire
- 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 :
 - Poser un bardage en bois de maison ou de locaux
 - Travaux de couverture
 - Intervenir sur un circuit électrique dans le cadre d'une installation de radiateur
 - Installer un cumulus/chaudière au gaz
 - Entretenir 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
 - Remettre en conformité électrique d'une pièce / d'une habitation
 - Abattre un mur porteur ou une structure porteuse
 - Installer un velux
 - Changer, enlever, ramoner une cheminée
 - Boucher un insert de cheminée
 - Isoler des combles
 - Réparer et entretenir des engins roulants, véhicules terrestres à moteur, caravanes, remorques, bateaux, aéronefs,
 - Intervenir sur des canalisations d'eau encastrées ou créer des canalisations encastrées
 - Nettoyer et débarrasser des déchets, débris et encombrants
 - Tous travaux paysagers (plantations, entretien du jardin...)
 - 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.

Dans les cas cités ci-dessus, le Client devra se retourner contre le Prestataire directement.

4. Pénalités applicables aux Prestataires

a) Mission inachevée

Dans le cas d'un abandon de chantier ou d'une mission non finalisée, le Prestataire sera uniquement rémunéré à hauteur du travail effectué et pénalisé en fonction. Si presque rien n'a été fait sur la mission ou que le Prestataire est incapable de réaliser le besoin, ce dernier ne pourra être rémunéré. Si les tâches sont réalisées partiellement ou que le Prestataire est parti sans terminer, il ne pourra percevoir plus de 50% du montant de la mission. Lorsque la majeure partie du travail a été effectuée et que du temps a été consacré mais que des choses restent non terminées, le Prestataire pourra prétendre à jusqu'à 80% du montant.

b) Mission sinistrée

Suite à la finalisation d'une mission, lors de la survenue de malfaçons et que des frais doivent être engagés par NeedHelp pour effectuer une reprise, une pénalité de 30% pourra être appliquée sur le montant censé revenir initialement au Prestataire. Une sinistralité trop élevée pourra également entraîner la perte de certains avantages sur notre plateforme (badge Ikea ou Premium) et aller jusqu'à la suspension temporaire ou définitive du compte.

c) Rémunération et pénalités

La rémunération du Prestataire ne pourra survenir qu'après réception du devis du professionnel mandaté dans le cadre de la reprise, détaillant la charge de travail fournie et/ou les malfaçons causées. Le restant non-versé pourra être utilisé pour financer la Garantie.

Sans réponse de la part du Prestataire à la demande de version des faits dans le délai imparti des 7 jours, le profil de ce dernier fera l'objet d'une suspension temporaire. Seule la version des faits du Client sera alors prise en compte. Le Prestataire devra alors nous recontacter, par courrier électronique, afin de rétablir sa situation.

Pour les Paiements en ligne, dans le cas où le montant devant revenir au Prestataire se trouverait encore sur le porte-monnaie, la rémunération ne pourra survenir qu'après réception de sa version des faits et étude du cas par les services de NeedHelp, des pénalités pouvant s'appliquer le cas échéant.

Si des dommages consécutifs à l'intervention du Prestataire sont constatés et qu'un dossier à l'assureur doit être soumis, des frais de 50€ seront imputés au Prestataire, tel que stipulé dans le CGU publiées sur le site. Ces frais correspondent au montant de la franchise contractuelle de notre police d'assurance et peuvent se cumuler à la pénalité de 30% précédemment mentionnée.

En tout état de cause, NeedHelp privilégiera le règlement à l'amiable et tentera de déterminer le traitement le plus juste pour les deux parties en fonction de tous les éléments ayant été portés à notre connaissance.

Aucune contestation ne pourra intervenir à posteriori, notamment si des éléments n'avaient pas été explicités lors du traitement du dossier.

L'équipe NeedHelp