

Tevreden of Opnieuw Gedaan garantie door NeedHelp

Laatste bijwerkingen uitgevoerd op 09/01/2024

Als onderdeel van ons aanbod om Klanten en Dienstverleners met elkaar in contact te brengen, biedt NeedHelp extra bescherming voor zijn gebruikers via zijn “Tevreden of Opnieuw Gedaan garantie”.

Dankzij dit laatste kunnen Klanten genieten van een heruitvoering van de werken in het geval van gebreken of indien de klus niet volledig afgewerkt werd.

Definities:

- **Klant:** Meerderjarige natuurlijke persoon of rechtspersoon die:
 - Een aanvraag heeft;
 - Een of meer dienstverleners geselecteerd heeft voor één of meer diensten.
- **Dienstverlener:** Iedere meerderjarige, natuurlijke persoon, natuurlijke personen of zelfstandige, of rechtspersoon geregistreerd op de NeedHelp website die reageert op een advertentie op de genoemde website en geselecteerd door de Klant
- **Professionele vervangende Dienstverlener:** Professionele Dienstverlener gemandateerd in het kader van onze “Tevreden of Opnieuw Gedaan garantie”
- **Derde:** Iedere andere persoon dan NeedHelp, de Klant en de Dienstverlener/Professionele vervangende Dienstverlener

-
- **Aanvraag:** Een door de Klant opgesteld aanvraag waarin hij/zij de opdracht beschrijft die hij/zij wenst te laten uitvoeren door een Dienstverlener
 - **Aangetoond gebrek:** Gebrek(en) dat met het blote oog kan worden gezien bij oppervlakkig onderzoek of door het uitvoeren van basiscontroles. Het bewezen gebrek moet opeenvolgend zijn van een Dienst en moet worden vastgesteld en verklaard zijn tijdens een vordering
 - **Schadeaangifte:** Verklaring afgelegd door de Klant via het formulier dat beschikbaar is op ons platform, zodat NeedHelp haar garantie kan inzetten onder voorbehouden van aanvaarding
 - **Schade aan de montage:** Vernietiging, verslechtering, geheel of gedeeltelijk, van het Materiaal, van buitenaf zichtbaar, en heeft zich voorgedaan tijdens de montage, de installatie of bevestiging ervan door een dienstverlener. De schade tijdens de montage moet opeenvolgend zijn aan de uitvoering van een dienst, en het moet worden genoteerd en gedeclareerd in een klacht.
 - **Opzettelijk fout:** Vrijwillige fout veroorzaakt door de Begunstigde met de bedoeling om schade te veroorzaken
 - **Overmacht:** Onvoorziene, onoverkomelijke gebeurtenis buiten de wil van de Begunstigde
 - **Garantie:** Commerciële verbintenis van NeedHelp aan de Klant om gebreken te herstellen die door de Dienstverlener(s) zijn veroorzaakt tijdens een Opdracht.
 - **Nalatigheid:** Het niet in acht nemen van de nodige zorgvuldigheid of voorzichtigheid, waardoor het bewezen gebrek is veroorzaakt of het ontstaan ervan vergemakkelijkt

- **Dienst:** Prestatie door een Dienstverlener van een in een Aanvraag gespecificeerde Behoeftte en die uitsluitend binnen de werkingssfeer van de Verzekerde Diensten vallen
- **Aanschaf van apparatuur:** Apparatuur die moet worden vervangen na constatering van de Beroepsverklaring van terugvordering in het kader van onze garantie
- **Claim:** Schade als gevolg van een uitgevoerde Dienst die leidt tot een claim van de Klant die door NeedHelp behandeld wordt.
- **Site:** Elektronisch platform om Klanten en Dienstverleners met elkaar in contact te brengen toegankelijk via het volgende internetadres: <https://www.needhelp.com/>
- **100% online betaling:** Door de Klant gekozen betalingswijze op het moment van de boeking, waarbij de Klant het volledige door de Dienstverlener gevraagde bedrag en de servicekosten betaalt, waarbij het aan Dienstverlener verschuldigde bedrag wordt vrijgegeven eenmaal de opdracht voltooid is.
- **Directe betaling:** Door de Klant gekozen betalingswijze op het moment van de boeking, waarbij de Klant alleen de servicekosten van het platform online betaalt en de Dienstverlener rechtstreeks betaalt met de betalingswijze van zijn keuze (contant geld, bankoverschrijving, enz.).

1. Hoe werkt het?

Met de “Tevreden/Opnieuw Gedaan” garantie kunnen gefinancierd worden afhankelijk van het geval :

- De kosten van de arbeid van een Professionele vervangende Dienstverlener, in opdracht van ons, om de gebreken te herstellen of de opdracht af te maken
- De terugbetaling van de voorschot kosten voor de heraanloop van het materiaal dat nodig is voor de reparatie of voltooiing van de missie

Behoudens de formaliteiten vermeld in artikel 2 en de uitsluitingen vermeld in artikel 3 van dit document, garandeert NeedHelp de interventie van een Professionele vervangende Dienstverlener, en/of de aankoop van apparatuur, indien nodig, in geval van een bewezen defect na interventie van de eerste Dienstverlener.

De interventie van de Professionele vervangende Dienstverlener zal plaatsvinden binnen een termijn van zestig (60) dagen vanaf de toegekende tenlasteneming van NeedHelp.

De “Tevreden/Opnieuw Gedaan” garantie is geen vervanging van onze Burgerlijke Aansprakelijkheid verzekering en biedt dus geen garantie voor geldelijke gevolgen betreffende de aansprakelijkheid van de Dienstverlener in geval van schade. In dit geval, dient u contact op te nemen met de Dienstverlener.

Op uitzonderlijke wijze is het mogelijk **een terugbetaling te ontvangen betreffende de voorschot op de kosten van de vakman van uw keuze om kwaliteitsgebreken te herstellen.**

- a) Voorstel van een goedkopere offerte*
- b) Onmogelijkheid om een Professionele vervangende Dienstverlener te vinden in de regio**
- c) Spoedeisende interventie nodig***

Op deze manier kan de offerte van een Derde vakman, wanneer deze binnen de grenzen van de garantie valt, en goedkoper is dan de offerte van de Professionele vervangende Dienstverlener aangesteld door NeedHelp, bestudeerd worden.*

Voorts, na dertig (30) dagen vanaf het moment dat de garantie is ingeschakeld, wordt geoordeeld dat het onmogelijk is een Professionele vervangende Dienstverlener te vinden in de gevraagde regio.**

Daarnaast, wordt een interventie beschouwd als spoedeisend in geval van risico op gevolgschade, materiële schade, immateriële schade of financiële nadelen zonder onmiddellijke interventie van een vakman.***

Indien u geen gebruik wenst te maken van de “Tevreden/Opnieuw gedaan” garantie, aangeboden door NeedHelp, en in geval van gebrekkig vakmanschap van de Dienstverlener, kunt u aanspraak maken op vergoeding van de betaalde kosten op het platform volgens onderstaande voorwaarden.

2. Voorwaarden

Om te kunnen genieten van de “Tevreden/Opnieuw gedaan” garantie, aangeboden door NeedHelp, moet elke aangifte binnen zeven (7) dagen na de einddatum van opdracht gedaan worden. Een opdracht wordt als “voltooid” beschouwd in de volgende gevallen:

- a) De opdracht is voltooid
- b) De dienstverlener is betaald
- c) Er is een beoordeling achtergelaten op het profiel van de Dienstverlener
- d) De opdracht is onderbroken of de Dienstverlener heeft de werf verlaten

In het geval dat de opdracht onvoltooid blijft en/of zonder enige belangstelling van de Dienstverlener, is het nodig bewijs te presenteren welke het constant uitstellen of de verlating van de werf door de Dienstverlener aantoont.

Zonder volledige reactie van de Dienstverlener, beschikt u over 2 weken, vanaf het laatste schriftelijke contact met de Dienstverlener, om uw aangifte te doen.

In alle bovenstaande scenarios en na het ontvangen van een aangift, moet NeedHelp de opportuniteit krijgen om de versie van de feiten te vragen aan de eerste dienstverlener. De dienstverlener krijgt zeven (7) dagen om zijn/haar versie van de feiten naar NeedHelp te sturen.

Het maximumbedrag in het kader van onze Garantie is eigen aan elke aanvraag en mag niet hoger zijn dan ***tweemaal de oorspronkelijke prijs van de eerste opdracht*** (in geval dat het oorspronkelijke bedrag van de geselecteerde offerte 100€ was, zal het maximumbedrag in het kader van onze garantie 200€ zijn).

Het totale bedrag van onze tenlasteneming dekt zowel:

1. De arbeidskosten
2. De terugbetaling van het voorschot voor het opnieuw aankopen van het materiaal

Elk overschot boven het maximumbedrag van de Garantie is voor rekening van de Klant.

Er moet echter worden opgemerkt dat de Garantie begrensd is op **max € 2.000 per vernieuwde opdracht** (in het geval dat het oorspronkelijke bedrag van de geselecteerde offerte 1500€ was, zal het maximumbedrag in het kader van onze garantie 2000€ zijn).

Betreffende de aanschaf van het materiaal nodig voor het voltooien van de opdracht, zal de Klant eerst de **kosten moeten voorschieten**.

Pas op vertoon van **een betaalde factuur, betalingsbewijs en uw bankgegevens (IBAN)**, kunnen wij de aanvraag voor terugbetaling, in het kader van het maximumbedrag van de Garantie, behandelen.

Om een vergoeding te krijgen voor de vooruitbetaling van kosten aan een Derde aanbieder van uw keuze, is het noodzakelijk een **vereffende factuur, een betalingsbewijs** (bewijs van overschrijving, kopie van rekeningafschrift, enz.) en **uw bankgegevens (IBAN)** voor te leggen. De Klant zal dan recht hebben op de terugbetaling van het voorschot van de kosten binnen het maximumbedrag van onze Garantie. Alleen betalingen per bankoverschrijving zullen overwogen worden. **Contante betalingen komen niet voor vergoeding in aanmerking**. In het geval dat de Klant de toepassing van onze Tevreden/Opnieuw Gedaan garantie weigert en opteert voor een terugbetaling van de kosten van de oorspronkelijke aanvraag die betaald werden via de website, zal dit besluit leiden tot de **onmiddellijke afsluiting van het dossier** en maakt het een einde aan elk mogelijk verzoek aan onze verzekeraar.

In elk geval, ongeacht of de "Tevreden/Opnieuw Gedaan garantie" van toepassing is of niet, dient eraan te worden herinnerd dat de verantwoordelijkheden van NeedHelp strikt geregeld zijn in de Algemene Voorwaarden die gepubliceerd zijn op de website.

Een Schadeaangifte wordt slechts als geldig beschouwd indien het via het daartoe bestemde formulier is ingediend en beschikbaar via de volgende link:

<https://needhelp-jobbing.typeform.com/to/Kwd09LUq?typeform-source=www.needhelp.com>

De Klant dient alle velden in te vullen die nodig zijn voor een goede verwerking van de vordering en alle elementen verstrekken die relevant zijn voor de vordering.

De schadeformulier moet beperkt blijven tot het voorwerp van de vordering, beknopt en objectief zijn en vrij van beledigende opmerkingen en ongepaste commentaren.

De verstrekte gegevens zullen rechtstreeks met de verstrekker worden gedeeld voor toelichting.

Om een Schadedossier in te dienen bij onze verzekeraar, moet de Klant het volgende verstrekken:

- Een ondertekende en gedateerde Verklaring onder eer met de exacte omstandigheden van de schade (Datum en plaats van de schade),
- Foto's van de bewezen gebreken of schade als gevolg van de uitvoering van de Dienst,
- Facturen of enig element van kostenberekening,
- Schatting van de reparatiekosten, indien van toepassing (bv. waterschade)

Er dient te worden opgemerkt dat voor elk dossier waarvoor de nodige documenten voor de samenstelling ervan (facturen, documenten, diverse bewijzen, enz.) niet zijn verstrekt binnen **3 maanden na het verzoek, deze automatisch zullen worden gesloten zonder verdere actie en ze zullen niet langer het voorwerp zijn van een verder beroep.**

In geval van minimale schade en bij gebrek aan een geschil tussen de Klant en de Dienstverlener, wordt de voorkeur gegeven aan een minnelijke schikking. In de mate van het mogelijke zal de Dienstverlener dus dienen tussen te komen en de opdracht zonder extra kosten afronden.

Juist daarom **is het absoluut noodzakelijk dat het bedrag of de Paycode niet voor het einde van de missie wordt gegeven aan de Dienstverlener.**

Niet-naleving van deze instructies kan leiden tot de weigering van de commerciële Tevreden/Opnieuw Gedaan garantie en onze verzekering AXA.

3. Uitzonderingen

Het volgende is uitgesloten van onze Tevreden/Opnieuw Gedaan Garantie:

- Vorderingen die het gevolg zijn van een opzettelijke of frauduleuze handeling van de Klant,
- Indirecte schade of financieel verlies geleden door de Klant als gevolg van een vordering (kosten ten gevolge van de onbewoonbare woonruimte of onbruikbare goederen),
- Schade die te wijten is aan nalatigheid of opzettelijke overtreding van de veiligheidsregels door de Klant,
- Schade waarvoor de Klant alle herstellingen zelf heeft uitgevoerd of aan een al dan niet professionele derde de opdracht heeft gegeven de schade te herstellen zonder ons akkoord of gerechtvaardigde dringendheid,
- Schade die onder burgerlijke aansprakelijkheid van de Klant valt,
- De gevolgen van de onderbreking van de dienst op initiatief van de Klant of met wederzijds goedvinden van de Klant en de Dienstverlener
- De Diensten waarvoor de Klant een Directe Betaling gekozen heeft
- De onenigheid tussen de Dienstverlener en de Klant over de prijs en/of de betaling van de Dienst,
- Diefstal, vandalisme, afpersing,
- Elke dienst die door de dienstverlener wordt uitbesteed indien het een particulier betreft,

- Elke dienst die betaald is voordat hij voltooid is,
- Storingen of beschadigingen van apparatuur of uitrusting die door de Klant aan de Dienstverlener is uitgeleend voor de uitvoering van de Dienst
- Schade veroorzaakt door een foutieve instructie of opdracht gegeven door de Klant aan de Dienstverlener bij de uitvoering van een Dienst
- Diensten verricht buiten het geografisch werkgebied van NeedHelp,
- Schade als gevolg van werkzaamheden die niet op de opdrachtbon beschreven staan,
- Schade ten gevolge van loodgieterswerkzaamheden die niet uitdrukkelijk gedekt zijn door het besluit van 26 augustus 1987 betreffende huurherstellingen,
- Alle schade ten gevolge van de afwezigheid van uitrusting op de dag van aankomst van de Dienstverlener

- De volgende diensten:
 - Houten bekleding van huis of pand
 - Dakwerkzaamheden
 - Werken aan een elektrisch circuit als onderdeel van een radiatorinstallatie
 - Installeren van een gasboiler/kachel
 - Elk type boiler of waterverwarmingssysteem onderhouden
 - Creëren van ondergrondse waterinlaten, - verbindingen of -afvoeren
 - Veranderen of installeren van een elektrische meter
 - Installeren antenne/dakschotel
 - Een kamer / woning elektrisch op norm brengen
 - Een dragende muur of constructie verwijderen
 - Het installeren van een veluxraam
 - Een schoorsteen vervangen, verwijderen, vegen
 - Een inbouwhaard aansluiten
 - Zolderruimte isoleren
 - Reparatie en onderhoud van rollend materieel, gemotoriseerde landvoertuigen, caravans, aanhangwagens, boten, vliegtuigen
 - Werken aan ingebedde waterleidingen of het maken van ingebedde leidingen
 - Schoonmaken en opruimen van afval, puin en rommel
 - Alle landschapswerkzaamheden (beplanting, tuinonderhoud, enz.)
 - Alle werkzaamheden en/of diensten onderworpen aan specifieke verzekeringseisen of tienjarige verzekering en meer in het algemeen alle schade die onder de beroepsaansprakelijkheid valt.

In de bovengenoemde gevallen moet de Klant rechtstreeks contact nemen met de Dienstverlener

4. Sancties voor Dienstverleners

a) Onvoltooid werk

In geval van stopzetting van een project of van een onvoltooide opdracht, zal de Dienstverlener alleen betaald worden voor het verrichte werk en dus bestraft. Indien vrijwel niets aan de opdracht is gedaan of indien de Dienstverlener niet in staat is aan de eis te voldoen, zal de Dienstverlener geen recht hebben op betaling. Indien

de taken slechts gedeeltelijk voltooid zijn of de Dienstverlener is vertrokken zonder de werken te voltooien, zal de Dienstverlener niet meer dan 50% van het bedrag van de opdracht worden betaald.

Waar het grootste deel van het werk voltooid is en tijd besteed is, maar het nog steeds onvoltooid is zal de Dienstverlener het recht hebben op tot 80% van het bedrag.

b) Beschadiging opdracht

Na voltooiing van een opdracht, wanneer zich gebreken voordoen en door NeedHelp kosten moeten worden gemaakt om een reparatie uit te voeren, kan een boete van 30% worden toegepast op het bedrag dat oorspronkelijk aan de Dienstverlener verschuldigd was.

Een te hoge klachtenpercentage kan ook leiden tot het verlies van bepaalde voordelen op ons platform (Ikea badge of Premium badge) en zelfs de tijdelijke of permanente schorsing van zijn/haar profiel.

c) Vergoeding en sancties

De vergoeding van de Dienstverlener kan pas plaatsvinden na ontvangst van de offerte van de in het kader van de heruitvoeringswerken aangestelde Dienstverlener, met vermelding van de verstrekte werklust en/of de veroorzaakte gebreken. Het onbetaalde saldo kan worden gebruikt voor de financiering van de Garantie.

Indien de dienstverlener niet binnen de termijn van 7 dagen antwoordt op het verzoek om een versie van de feiten zal het profiel van de Dienstverlener tijdelijk worden opgeschort. Alleen de versie van de feiten van de Klant zal in rekening worden gebracht. De Dienstverlener zal dan opnieuw contact met ons moeten opnemen per e-mail om de situatie te herstellen.

In het geval van online betalingen, indien het aan de Dienstverlener verschuldigde bedrag zich nog in de portefeuille bevindt, kan de vergoeding pas plaatsvinden nadat NeedHelp de Dienstverlener zijn/haar versie van de feiten ontvangen heeft en de NeedHelp dienst de zaak heeft kunnen onderzoeken, sancties kunnen van toepassing zijn.

Indien schade ten gevolge van de tussenkomst van de Dienstverlener wordt vastgesteld en een dossier bij de verzekeraar moet worden ingediend, zal een vergoeding van €50 aan de Dienstverlener worden aangerekend, zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden op de website. Deze vergoeding komt overeen met het bedrag van het eigen risico van onze verzekeringspolis en kan worden toegevoegd aan de eerder vermelde 30% boete.

In ieder geval zal NeedHelp de voorkeur geven aan de minnelijke schikking en zal zij proberen om de eerlijkste behandeling voor beide partijen te bepalen volgens alle elementen die onder onze aandacht zijn gebracht.

Daarna kan er geen geschil meer tussenkomen, met name indien elementen niet waren toegelicht tijdens de behandeling van het dossier.

Team NeedHelp