

Garantie "Zufrieden/Neu gemacht" von NeedHelp

Letzte Aktualisierung am 28/11/2022

Im Rahmen unseres Angebots, Kunden und Dienstleister zusammenzubringen, bietet NeedHelp seinen Nutzern zusätzlichen Schutz durch die "Zufrieden/Neu gemacht"-Garantie. Diese ermöglicht es den Kunden, von einer Rücknahme eventueller Mängel oder einer nicht erfolgten Fertigstellung der Baustelle zu profitieren.

Definitionen:

- **Kunde:** Eine volljährige natürliche Person oder eine juristische Person, die:
 - eine Anzeige aufgegeben hat,
 - einen oder mehrere Dienstleister ausgewählt hat, um eine oder mehrere Leistungen zu erbringen.
- **Dienstleister:** Jede volljährige natürliche Person, Privatperson, Selbstständige oder juristische Person, die auf der NeedHelp-Website registriert ist und auf eine Anzeige auf dieser Website antwortet und vom Kunden ausgewählt wird.
- **Übernahmefachmann:** Professioneller Dienstleister, der im Rahmen unserer "Zufrieden/Neu gemacht"-Garantie beauftragt wurde.
- **Dritte:** jede andere Person als NeedHelp, Kunde oder Auftragnehmer/Professioneller

-
- **Anzeige:** Eine von einem Kunden erstellte Anfrage, in dem der Auftrag beschrieben wird, den der Kunde einem Dienstleister erteilen möchte.
 - **Nachgewiesener Mangel:** Ein Mangel, der mit bloßem Auge bei einer oberflächlichen Untersuchung oder bei der Durchführung grundlegender Prüfungen festgestellt werden kann. Der nachgewiesene Mangel muss auf die Erbringung einer Dienstleistung zurückzuführen sein und bei einer Reklamation festgestellt und gemeldet werden.
 - **Schadensmeldung:** Die Meldung, die der Kunde über das auf unserer [Plattform](#) verfügbare Formular vornimmt, damit NeedHelp seine Garantie vorbehaltlich der Annahme übernehmen kann.
 - **Montage-Schaden:** Eine vollständige oder teilweise Zerstörung oder Beschädigung des Gutes, die äußerlich sichtbar ist und während des Zusammenbaus, der Verlegung oder der Befestigung durch einen Dienstleister auftritt. Der Schaden bei der Montage muss auf die Erbringung einer Dienstleistung zurückzuführen sein und bei einer Reklamation festgestellt und gemeldet werden.
 - **Vorsätzliches Verschulden:** Ein vorsätzliches Verschulden des Begünstigten in der Absicht, Unordnung zu verursachen.
 - **Höhere Gewalt:** Ein unvorhersehbares, unüberwindbares und vom Willen des Empfängers unabhängiges Ereignis.
 - **Garantie:** Eine kommerzielle Verpflichtung von NeedHelp gegenüber dem Kunden zur Reparatur von Mängeln, die durch den/die Dienstleister während einer Dienstleistung verursacht wurden.

- **Entschädigung:** Der Betrag, den der Versicherer an NeedHelp gemäß den Bestimmungen des Vertrages und innerhalb der in Artikel V genannten Grenzen zahlt.
- **Fahrlässigkeit:** Ein Mangel an Vorsicht oder Umsicht, der den Mangel verursacht oder dessen Entstehung erleichtert hat.
- **Dienstleistung:** Die Erfüllung eines in einer Anzeige angegebenen Bedarfs durch einen Dienstleister, der ausschließlich unter die garantierten Dienstleistungen fällt.
- **Rückkauf von Material:** Materialien, die aufgrund der Feststellung des Übernahmefachmanns im Rahmen unserer Garantie ersetzt werden müssen
- **Schaden:** Schaden, der aus einer von NeedHelp übernommenen Beschwerde resultiert.
- **Website:** die elektronische Plattform, auf der Kunden und Dienstleister miteinander in Kontakt treten können und die über die folgende Internetadresse zugänglich ist: <https://www.needhelp.com/>

1. Wie funktioniert es?

Die "Zufrieden/Neu gemacht"-Garantie ermöglicht es, je nach Fall Folgendes zu finanzieren:

- Die Arbeitskosten eines neuen, von uns beauftragten Dienstleisters, der die Mängel nachbessert oder den Auftrag abschließt.
- Die Erstattung des Kostenvorschusses für den Kauf von Material, das für die Wiederaufnahme oder den Abschluss der Mission benötigt wird.

Vorbehaltlich der in Artikel 2 vorgesehenen Formalitäten und der in Artikel 3 dieses Dokuments dargelegten Ausschlüsse garantiert NeedHelp also die Intervention eines Übernahmefachmanns und/oder den Rückkauf der Materialien gegebenenfalls im Falle eines nachgewiesenen und auf die Intervention des ersten Dienstleisters folgenden Defekts.

Die Intervention des Übernahmefachmanns erfolgt innerhalb von maximal sechzig (60) Tagen nach der Genehmigung der Kostenübernahme durch NeedHelp.

Die "Zufrieden/Neu gemacht"-Garantie kann unsere Haftpflichtversicherung nicht ersetzen und garantiert daher nicht die finanziellen Folgen der Haftung des Dienstleisters im Schadensfall. In diesem Fall müssen Sie sich also direkt an den verantwortlichen Dienstleister wenden.

In Ausnahmefällen ist es möglich, dass **einem Handwerker Ihrer Wahl der Kostenvorschuss für die Nachbesserung von Mängeln erstattet wird.**

- a. Vorschlag eines kostengünstigeren Angebots*
- b. Unmöglichkeit, einen Fachmann für die Übernahme in der geografischen Zone zu finden**
- c. Dringende Intervention erforderlich***

So kann beispielsweise der Kostenvoranschlag eines Dritthandwerkers, der in die Garantie des Kunden fällt und günstiger ist als der Kostenvoranschlag des von NeedHelp beauftragten Fachmanns für die Nachbesserung, geprüft werden.*

Darüber hinaus wird es als unmöglich erachtet, nach Ablauf der 30 Tage ab der Aktivierung der Garantie einen Fachmann für die Rücknahme in der geografischen Region zu finden.** Andererseits gilt eine Intervention als dringend, wenn ohne das sofortige Eingreifen eines Handwerkers die Gefahr von Folgeschäden, materiellen, immateriellen oder finanziellen Schäden besteht.***

Ansonsten haben Sie, wenn Sie die von NeedHelp angebotene "Zufrieden/Neu gemacht"-Garantie nicht in Anspruch nehmen möchten und im Falle einer nachweislich vom Dienstleister verursachten mangelhaften Leistung, **Anspruch auf die Erstattung der auf der Plattform entstandenen Kosten** gemäß den nachstehenden Bedingungen.

2. Unter welchen Bedingungen?

Um die von unserer Plattform angebotene "Zufrieden/Neu gemacht"-Garantie in Anspruch nehmen zu können, muss jede Meldung innerhalb von sieben (7) Tagen ab dem Datum des Auftragsabschlusses erfolgen.

Eine Mission wird in den folgenden Fällen als "abgeschlossen" betrachtet:

- A. Der Zweck der Mission wurde finalisiert
- B. Der Dienstleister wurde bezahlt
- C. Eine Meinung oder Bewertung wurde über das Profil des Dienstleisters abgegeben
- D. Der Auftrag wurde abgebrochen oder der Dienstleister hat die Baustelle verlassen

Falls der Auftrag unvollendet bleibt und/oder keine Stellungnahme des Dienstleisters erfolgt, müssen alle Belege (Kopie des datierten Schriftverkehrs) vorgelegt werden, die auf die ständige Verschiebung oder Aufgabe der Baustelle durch den Dienstleister hinweisen oder diese belegen.

Wenn Sie keine vollständige Antwort des Beteiligten erhalten, haben Sie nach der letzten schriftlichen Rückmeldung des Dienstleisters zwei (2) Wochen Zeit, um Ihre Erklärung abzugeben.

In allen oben genannten Fällen muss NeedHelp nach der Meldung eines Schadensfalls die Möglichkeit erhalten, die Version des Dienstleisters zu den Ereignissen anzufordern. Dem Dienstleister muss eine Frist von sieben (7) Tagen eingeräumt werden, um seine Version der Ereignisse an NeedHelp zu übermitteln.

Der Höchstbetrag der Kostenübernahme im Rahmen unserer Garantie ist abhängig vom jeweiligen Bedarf und darf das Doppelte des Betrags nicht überschreiten, den der ausgewählte Dienstleister für den ursprünglichen Bedarf anbietet (wenn der Betrag des ausgewählten Angebots 100 CHF beträgt, darf der Höchstbetrag unserer Kostenübernahme 200 CHF nicht überschreiten).

Der Gesamtbetrag der Unterstützung erstreckt sich sowohl auf :

1. **die Kosten für die Arbeitskraft**
2. **die Erstattung des Kostenvorschusses für den Rückkauf von Material**

Jeder Überschuss, der über den Höchstbetrag der Garantie hinausgeht, geht zu Lasten des Kunden.

Es ist jedoch zu beachten, dass keine Kostenübernahme seitens NeedHelp die **maximale Obergrenze von 3.000 CHF** überschreiten darf (wenn der Betrag des ausgewählten Angebots 2.000 CHF beträgt, darf der Betrag der Kostenübernahme 3.000 CHF nicht überschreiten).

Beim Rückkauf von Material, das für die Fertigstellung des Auftrags benötigt wird, muss der **Kunde** zunächst **die Kosten vorstrecken**.

Danach können wir nur gegen Vorlage einer **quitierten Einkaufsrechnung und einer Bankverbindung** den Antrag auf Rückerstattung bis zur Höhe unserer Garantie prüfen.

Bei einem Kostenvorschuss an einen Drittanbieter Ihrer Wahl müssen Sie eine **quitierte Rechnung, einen Zahlungsnachweis** (Überweisungsbestätigung, Kopie des Kontoauszugs usw.) **und Ihre Bankdaten** vorlegen, um eine Erstattung zu erhalten. Der Kunde hat dann Anspruch auf die Erstattung des Kostenvorschusses bis zum Höchstbetrag unserer Garantie. Es werden nur Zahlungen per Banküberweisung berücksichtigt. **Barzahlungen sind nicht erstattungsfähig.**

Falls der Kunde die Anwendung unserer "Zufrieden/Neu gemacht"-Garantie ablehnt und sich für die Erstattung der für den ursprünglichen Bedarf aufgewendeten Kosten entscheidet, führt seine Entscheidung zur **sofortigen Schließung der Akte** und beendet alle eventuellen Ansprüche gegenüber unserem Versicherer.

Unabhängig davon, ob die "Zufrieden/Neu gemacht"-Garantie gilt oder nicht, wird in jedem Fall darauf hingewiesen, dass die Haftung von NeedHelp strikt durch die auf der Website veröffentlichten AGB geregelt ist.

Eine Schadensmeldung gilt nur dann als gültig, wenn sie über das dafür vorgesehene Formular eingereicht wird, das unter folgendem Link abrufbar ist:

<https://needhelp-jobbing.typeform.com/to/JX0jEu?typeform-source=www.needhelp.com>

Der Kunde muss alle Felder ausfüllen, die für die ordnungsgemäße Bearbeitung seiner Beschwerde erforderlich sind, sowie alle für seine Forderung relevanten Elemente liefern. Die Schadensmeldung darf sich nur auf den Gegenstand der Reklamation beziehen, muss knapp und objektiv sein und darf keine beleidigenden oder unangebrachten Kommentare enthalten.

Die angegebenen Details werden direkt an den Dienstleister weitergeleitet, um dessen Erläuterungen zu erhalten.

Im Rahmen der Zusammenstellung einer Akte bei unserem Versicherer muss die Kundin/der Kunde Folgendes vorlegen:

- Datierte und unterschriebene eidesstattliche Erklärung über die genauen Umstände des Schadens (Datum und Ort des Schadens),
- Fotos, die nachgewiesene Mängel oder Schäden infolge der Erbringung der Dienstleistung feststellen,
- Rechnungen oder jedes Element zur Bezifferung
- Ggf. Kostenvoranschlag für die Wiederherstellung (z. B. Wasserschaden)

Es ist zu beachten, dass für alle Fälle, in denen die für die Zusammenstellung der Akte erforderlichen Unterlagen (Rechnungen, Dokumente, verschiedene Nachweise, etc.) nicht innerhalb von **drei (3) Monaten nach dem Antrag eingereicht wurden, diese automatisch**

ohne weitere Maßnahmen geschlossen werden und keine weiteren Rechtsmittel mehr eingelegt werden können.

Bei geringfügigen Schäden und wenn es keine Streitigkeiten zwischen dem Kunden und dem Dienstleister gibt, wird eine einvernehmliche Lösung bevorzugt. Soweit möglich, sollte der Dienstleister daher alles Notwendige tun, um einzugreifen und den Auftrag ohne zusätzliche Kosten abzuschließen.

Aus genau diesem Grund ist es **zwingend erforderlich, dass die Summe oder der Paycode dem Dienstleister nicht vor dem Ende des Auftrags übergeben wird.**

Die Nichtbeachtung dieser Anweisungen kann die Anwendung der kommerziellen "Zufrieden/Neu gemacht"-Garantie von NeedHelp und unserer AXA-Versicherung in Frage stellen.

3. Ausnahmen

Von unserer "Zufrieden/Neu gemacht"-Garantie ausgeschlossen sind :

- Schadensfälle, die auf vorsätzliches oder arglistiges Handeln des Kunden zurückzuführen sind,
- Indirekte Schäden oder finanzielle Verluste, die der Kunde infolge eines Schadensfalls erleidet (Ausgaben, die sich aus dem unbewohnbaren Lebensraum oder dem unbrauchbaren/unverwendbaren Eigentum ergeben),
- Schadensfälle, die auf Fahrlässigkeit oder vorsätzliche Verletzung von Sicherheits- und Vorsichtsregeln seitens des Kunden zurückzuführen sind,
- Schadensfälle, bei denen der Kunde alle Reparaturen selbst vorgenommen hat oder eigenmächtig einen Dritten, ob beruflich oder nicht, mit der Reparatur des Schadens beauftragt hat, ohne unsere Zustimmung oder gerechtfertigte Dringlichkeit,
- Schadensfälle, die unter die zivilrechtliche Haftung der Kundin oder des Kunden fallen,
- Folgen im Zusammenhang mit der Unterbrechung der Leistung auf Initiative des Kunden oder in gegenseitigem Einvernehmen zwischen dem Kunden und dem Dienstleister,
- Missverständnisse zwischen dem Dienstleister und dem Kunden in Bezug auf den Preis und/oder die Bezahlung der Dienstleistung,
- Diebstahl, Vandalismus, Erpressung,
- Jede Leistung, die der Dienstleister an Unterauftragnehmer vergeben hat, wenn es sich um eine Privatperson handelt,
- Jede Leistung, die vor ihrer Fertigstellung bezahlt wird
- Pannen oder Schäden an Materialien oder Geräten, die der Kunde dem Dienstleister für die Erbringung der Dienstleistung leihweise zur Verfügung gestellt hat,
- Jeder Schadensfall, der auf eine falsche Anweisung oder Weisung zurückzuführen ist, die der Kunde dem Dienstleister bei der Durchführung einer Dienstleistung erteilt hat.
- Leistungen, die außerhalb des geografischen Tätigkeitsbereichs von NeedHelp erbracht werden,
- Schäden, die durch Arbeiten entstehen, die nicht im Auftrag beschrieben sind,
- Schäden, die aus Klempnerarbeiten resultieren, die nicht ausdrücklich im Dekret über Mietreparaturen genannt sind,
- Alle Schadensfälle, die darauf zurückzuführen sind, dass das Material am Tag des Besuchs des Dienstleisters nicht vorhanden ist
- Arbeiten über spezifische Bauarbeiten und demnach alle Folgen und finanziellen Verluste, die sich ergeben aus :
 - von allen Mängeln und Fehlern, die die Festigkeit der Immobilie gefährden, sie unbewohnbar machen oder ihre Nutzung beeinträchtigen, wie z. B. Risse in einer tragenden Wand, Einsturz des Dachstuhl oder des Daches, Absinken des Fußbodens, Wassereintritt, Rohrbruch, mangelhafte Wärmedämmung etc.;

- Schäden, die die Festigkeit von Ausrüstungsgütern beeinträchtigen, die nicht untrennbar mit dem Bauwerk verbunden werden können, d. h. Güter, deren Ausbau, Demontage oder Ersatz nicht möglich ist, ohne einen Teil des grundlegenden Bauwerks, das als Träger dient, zu beschädigen oder zu entfernen.;
- Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit Renovierungsarbeiten, die den Rohbau betreffen und die Immobilie für ihren Zweck ungeeignet machen oder die die Festigkeit, Dichtigkeit und Sicherheit des Gebäudes in Frage stellen können, wie z. B. der Einbau eines Dachfensters, eines Geländers, die vollständige Erneuerung der elektrischen Anlage, die komplette Renovierung, der Einbau einer schlecht konzipierten Heizung, die Erstellung einer Dachrinne, die Erneuerung eines Dachstuhls, die Erneuerung oder Neueindeckung eines Daches, etc.
- Die folgenden Leistungen :
 - Holzverkleidungen von Häusern oder Räumen anbringen
 - Dachdeckerarbeiten
 - Eingreifen in einen Stromkreis im Rahmen der Installation eines Heizkörpers
 - Installation eines gasbetriebenen Kumulus/Boiler
 - Wartung aller Arten von Heizkesseln oder Wassererwärmungssystemen
 - Erstellen von unterirdischen Wassereinläufen, -anschlüssen oder -abläufen
 - Einen Stromzähler austauschen oder einbauen
 - Eine Antenne/Schüssel auf dem Dach anbringen
 - Einen Raum / eine Wohnung elektrisch wieder in Ordnung bringen
 - Abriss einer tragenden Wand oder einer tragenden Struktur
 - Ein Veluxfenster einbauen
 - Einen Schornstein/Kamin austauschen, entfernen, fegen
 - Einen Kamineinsatz verschließen
 - Dachboden isolieren
 - Reparatur und Wartung von Fahrzeugen, motorisierten Landfahrzeugen, Wohnwagen, Anhängern, Booten und Luftfahrzeugen,
 - An versenkten Wasserleitungen arbeiten oder versenkte Leitungen erstellen
 - Aufräumen und von Abfall, Schutt und Sperrmüll befreien
 - Alle landschaftlichen Arbeiten (Pflanzungen, Gartenpflege...)
 - Alle Arbeiten und/oder Leistungen, die einer besonderen Versicherungspflicht oder einer zehnjährigen Versicherung unterliegen, und ganz allgemein alle Schäden, die in den Rahmen der Berufshaftpflicht fallen.

4. Auf Dienstleister anwendbare Strafen

a) Unvollendete Mission

Im Falle eines abgebrochenen oder nicht abgeschlossenen Auftrags wird der Dienstleister nur für die geleistete Arbeit vergütet und entsprechend bestraft.

Wenn im Rahmen des Auftrags fast nichts getan wurde oder der Dienstleister nicht in der Lage ist, den Bedarf zu decken, wird der Dienstleister nicht vergütet.

Wenn die Aufgaben nur teilweise erfüllt wurden oder der Dienstleister ohne Fertigstellung abgereist ist, darf er nicht mehr als 50% des Auftragswertes erhalten.

Wenn der Großteil der Arbeit erledigt ist und Zeit aufgewendet wurde, aber noch Dinge unerledigt sind, hat der Dienstleister Anspruch auf bis zu 80% des Betrags.

b) Mission mit Schadensfall

Wenn nach Abschluss eines Auftrags Mängel auftreten und NeedHelp Kosten für eine Nachbesserung aufwenden muss, kann eine Strafe von 30% auf den Betrag erhoben werden, der ursprünglich dem Dienstleister zustehen sollte.

Eine zu hohe Schadensquote kann auch zum Verlust bestimmter Vorteile auf unserer Plattform führen (Ikea-Badge) und bis zur vorübergehenden oder endgültigen Sperrung des Kontos gehen.

c) Bezahlung und Strafen

Die Vergütung des Dienstleisters kann erst nach Erhalt des Kostenvoranschlags des mit der Übernahme beauftragten Fachmanns erfolgen, in dem der geleistete Arbeitsaufwand und/oder die verursachten Mängel detailliert aufgeführt sind. Der nicht ausgezahlte Restbetrag kann zur Finanzierung der Garantie verwendet werden.

Wenn der Dienstleister nicht innerhalb von 7 Tagen auf die Anfrage nach der Version des Sachverhalts antwortet, wird das Profil des Dienstleisters vorübergehend gesperrt. In diesem Fall wird nur die Version des Kunden berücksichtigt. Der Dienstleister muss sich dann per E-Mail erneut mit uns in Verbindung setzen, um die Situation wiederherzustellen.

Bei Online-Zahlungen, bei denen sich der Betrag, der dem Dienstleister zusteht, noch im Wallet befindet, kann die Vergütung erst nach Erhalt seiner Version des Sachverhalts und der Prüfung des Falls durch NeedHelp erfolgen, wobei gegebenenfalls Strafgebühren anfallen können.

Wenn infolge der Tätigkeiten des Dienstleisters Schäden festgestellt werden und ein Fall bei der Versicherung eingereicht werden muss, wird dem Dienstleister eine Gebühr von 50 CHF in Rechnung gestellt, wie in den auf der Website veröffentlichten AGB festgelegt. Diese Gebühr entspricht dem vertraglich vereinbarten Selbstbehalt unserer Versicherungspolice und kann mit der oben genannten Strafe von 30% kumuliert werden.

In jedem Fall wird NeedHelp eine gütliche Einigung bevorzugen und versuchen, die für beide Parteien faireste Behandlung auf der Grundlage aller uns zur Kenntnis gebrachten Elemente zu ermitteln.

Eine nachträgliche Anfechtung ist nicht möglich, insbesondere dann nicht, wenn bei der Bearbeitung des Falles Elemente nicht erläutert wurden.

Team NeedHelp