

## SAV "NON SATISFAIT? REFAIT!" By Needelp

Needelp a décidé de créer un Service Après Vente à destination des posteurs.

"Non satisfait? Refait!" permet aux posteurs faisant réaliser des prestations par des jobbeurs suite à une mise en relation sur le site de Needelp de voir la prestation refaite si elle n'est pas conforme à ce qui avait été commandé.

### I – A QUOI CA SERT?

L'objet de ce SAV est de permettre et financer :

- La reprise de la mauvaise exécution de la prestation par le jobbeur
- Le rachat du matériel nécessaire à la reprise des désordres causés lors de l'intervention du premier jobber, étant précisé que le matériel doit être l'objet de la prestation.

Sous réserve des exclusions exposées à l'article III et du respect des délais de réclamation et des formalités prévues à l'Article VII, Needelp garantit au posteur l'intervention d'un second Jobber en cas de Défaut avéré consécutif à une Prestation.

L'intervention du deuxième Jobber se fera dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de l'accord de prise en charge par Needelp.

Pour cela, il est impératif :

- que le jobber qui fait et refait la prestation dispose de la qualification nécessaire
- qu'il soit avéré que la prestation est mal réalisée.

**Ce SAV n'est pas une assurance responsabilité civile et ne garantit donc pas les conséquences pécuniaires de la responsabilité incombant aux jobbers du fait d'une mauvaise prestation.**

### II - DEFINITIONS

• **Posteur** : Personne physique majeure, agissant en tant que particulier, résidant habituellement en France Métropolitaine ou en Corse, ayant son domicile fiscal et légal en France métropolitaine ou en Corse, enregistrée sur le site Internet [www.needelp.com](http://www.needelp.com), ayant déposée une Annonce, et sélectionnée un ou plusieurs Jobbers pour réaliser une ou plusieurs Prestations.

• **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.

• **Domage 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 Jobber. Le Domage 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 posteur dans l'intention de provoquer les désordres.

• **Force majeure** : Evènement imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté du posteur

• **Jobbeur** : Toute personne physique majeure, particulier ou auto-entrepreneur (hors Jobber PRO avec Assurance Responsabilité Civile vérifiée), enregistrée sur le site Internet [www.needelp.com](http://www.needelp.com), répondant à une Annonce sur ledit site et sélectionnée par le Posteur

• **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 Jobber (hors Jobber PRO avec Assurance Responsabilité Civile vérifiée), d'un besoin précisé dans une Annonce et relevant exclusivement des Services garantis.

• **Sinistre** : Défaut avéré ou dommage au montage susceptible de faire l'objet d'une réclamation.

• **Tiers** : Toute personne autre que le Jobber, le Jobber expert, le posteur, son conjoint ou son concubin, son partenaire dans le cadre d'un PACS, ses ascendants ou ses descendants

### III – EXCLUSIONS

Sont exclus de la prise en charge SAV :

- les sinistres résultant du fait intentionnel ou dolosif du posteur ou de toute autre personne qu'un Tiers,
- Les préjudices ou pertes financières indirectes subis par le posteur pendant ou suite à un Sinistre,
- Les Sinistres imputables au posteur ou à l'intervention d'un Tiers avant l'intervention d'un Jobber ou d'un Jobber expert,
- Les Sinistres imputables à la violation délibérée des règles de sécurité et de prudence dérivant d'un acte ou d'une omission volontaire, de la conscience du danger que devait en avoir le posteur, le Jobber et le Jobber expert,
- Les Sinistres pour lesquelles le posteur a procédé lui-même à toutes réparations ou a mandaté un tiers pour réparation du Sinistre,
- Les Sinistres relevant de la Négligence du posteur, du Jobber ou du Jobber expert,
- La responsabilité civile ou la responsabilité civile professionnelle du Jobber ou du Jobber expert,
- L'annulation de la Prestation par le Jobber ou le posteur quel que soit le motif,
- La mésentente entre le Jobber et le posteur concernant le tarif de la Prestation,
- Le vol,
- Toute Prestation sous-traitée par le Jobber ou le Jobber Expert.
- Les retards imputables au Jobber dans la réalisation de la Prestation quel que soit le motif,
- Les pannes ou dommages aux Biens non objet de la Prestation
- Les pannes ou dommages survenant à tout matériel ou à tout appareil prêté par le posteur au Jobber ou au Jobber expert pour l'exécution de la Prestation,
- Tout Sinistre généré par le Jobber expert dans le cadre de la prise en charge d'un Sinistre par le SAV
- Tout sinistre ayant pour origine une instruction ou consigne erronée, donnée par le posteur au Jobber dans la réalisation d'une Prestation
- Les Prestations effectuées hors France métropolitaine et Corse,
- Les Prestations effectuées par un Jobber PRO Assurance Responsabilité Civile vérifiée
- Les travaux relevant de la loi Spinetta de 1978 sur les travaux de bâtiment, soit :
  - 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. ... ;
  - les 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 ;
  
  - les 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 la 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 :
  - bardage en bois de maison ou de locaux
  - Tous les travaux réalisés à plus de 5m de hauteur
  - Travaux de couverture
  - Déboucher des gouttières
  - Intervention sur circuit électrique dans le cadre d'une installation de radiateur
  - Installer un cumulus/chaudière au gaz
  - Entretien de tout type de chaudière ou système de chauffage de l'eau
  - Créer des arrivées, des raccordements ou des évacuations d'eau
  - Changer ou poser un compteur électrique

- Poser une antenne/parabole sur toit
- Remise en conformité électrique d'une pièce / d'une habitation
- Abattre un mur porteur ou une structure porteuse
- Installation de velux
- Changer, enlever, ramoner une cheminée
- Boucher un insert de cheminée
- Isolation de combles
- Réparation et entretien d'engins roulants, véhicules terrestres à moteur, de caravanes, remorque, bateaux, aéronefs,
- Intervention sur canalisations d'eau encastrées ou création de canalisations encastrées

#### IV – QUAND?

La Garantie est acquise pour une Prestation et pour un posteur :

- A compter de la sélection du Jobber et sous condition de la réalisation et du paiement de chaque Prestation par le posteur.

La Garantie prend fin pour une Prestation et pour un posteur :

- à la date de notation du Jobber sur le site internet [www.needelp.com](http://www.needelp.com), lorsque le posteur ne constate aucun Défaut avéré ou Dommage au montage suite à la réalisation de chaque Prestation,
- après mise en jeu du SAV et prise en charge et règlement du Sinistre,

#### V – COMBIEN?

La Garantie est acquise dans la limite :

- D'un (1) réclamation par Prestation
- Pour la prise en charge de l'intervention d'un deuxième jobber : du coût facturé de la Prestation hors frais de service NEEDELP d'un Jobber expert. Le coût du Jobber expert ne pourra dépasser deux (2) fois le coût de la Prestation d'origine payée par le posteur et la limite du plafond de garantie.
- Pour la prise en charge du rachat du matériel : dans la limite du plafond de garantie

**ATTENTION : sont exclus les biens ou matériaux qui n'étaient pas l'objet de la prestation demandée.**

Le plafond de garantie unique (main d'œuvre + rachat de matériel) est fixé à **3000 Euros par réclamation.**

**Tous les Défauts avérés ou Dommages au montage à la suite d'une même Prestation constituent une seule et même réclamation.**

#### VI – Où?

La Garantie SAV produit ses effets, pour les Sinistres survenant uniquement en France métropolitaine ou en Corse.

#### VII – COMMENT?

Dès que le posteur a connaissance d'un Sinistre et au plus tard dans les 10 (dix) jours ouvrés consécutifs à la date de fin de réalisation d'une Prestation (sauf cas fortuit ou de force majeure), il doit formuler une réclamation à NEEDELP.

Le Posteur devra par ailleurs :

- S'abstenir de procéder lui-même à toutes réparations.
- S'abstenir de mandater toute personne pour réparation du défaut avéré
- Se conformer aux instructions de NEEDELP ou de toute personne autorisée par NEEDELP

Chaque Prestation sinistrée doit faire l'objet d'une réclamation individuelle, y compris lorsqu'il y a plusieurs offres de prestations dans une même Annonce.

**DOCUMENTS ET INFORMATIONS A TRANSMETTRE A NEEDELP :**

Le Posteur devra faire sa réclamation auprès de Needelp et transmettre notamment :

- o Déclaration sur l'honneur du Posteur relatant les circonstances exactes du Sinistre (notamment date, et lieu du Sinistre),
- o Photographies constatant les défauts avérés ou dommages au montage de la Prestation mal exécutée,

**Le Sinistre est traité sous réserve que Needelp soit en possession de toutes les pièces nécessaires à l'instruction du dossier. Needelp se réserve le droit de demander au Posteur toutes pièces complémentaires pour apprécier le bien-fondé de la réclamation.**

Le non-respect de ces instructions, sauf cas fortuit ou de force majeure, donne le droit Needelp de ne pas intervenir au titre de son SAV.

**VIII – QUOI?**

Sans préjudice des autres dispositions de la présente notice :

- La réclamation du Posteur est enregistrée et une analyse du dossier est réalisée par Needelp
  - Lorsque le Défaut avéré et/ou le Dommage au montage sont établis suite à l'étude du dossier par NEEDELP, ce dernier missionne un Jobber expert pour effectuer une nouvelle Prestation et prend en charge si nécessaire le matériel nécessaire à la reprise des désordres
- En cas d'indisponibilité d'un Jobber expert durant une période de trente (30) jours à compter de l'accord de prise en charge du dossier par NEEDELP, ou si le Posteur refuse l'intervention d'un Jobber expert, Needelp remboursera au posteur le coût de la Prestation réellement payée par ce dernier, dans les montants et limites précisés à l'article V.