

Dispositions particulières sur l'utilisation de la plateforme SaaS ENAB.LE de

JAROWA AG pour le réseau Bâtiments et artisanat

1 Application

Les présentes dispositions particulières font partie intégrante des CONDITIONS D'UTILISATION de la plateforme SaaS ENAB.LE par des PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS (ARTISANS). Sauf convention contraire, les définitions des CONDITIONS D'UTILISATION seront également utilisées dans les présentes Dispositions particulières.

2 Vue d'ensemble du déroulement du contrat sur ENAB.LE

2.1 JAROWA propose les services suivants sur ENAB.LE :

- 1) Les PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS sélectionnés (PAR EXEMPLE, LES artisans) peuvent s'inscrire sur ENAB.LE et créer un profil d'utilisateur. Entre autres, le modèle de prix peut être enregistré dans le profil pour toutes les places de marché (par exemple, ENTREPRISE) auxquelles le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS a accès.
- 2) Lorsqu'une recherche de PRESTATAIRES DE SERVICES est effectuée, une sélection de PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS est proposée à l'ENTREPRISE selon les critères définis par l'ENTREPRISE.
- 3) Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et le CLIENT FINAL et/ou l'ENTREPRISE décident de l'attribution ou non d'un contrat.
- 4) Le contrat est ensuite traité via ENAB.LE conformément au processus standard mis en place sur ENAB.LE. Le processus standard comprend différentes étapes, par exemple la demande de contrat, les garanties de prise en charge des frais ou la facturation, et peut être adapté ou élargi au fil du temps.
- 5) ENAB.LE offre une communication et un échange de documents sécurisés entre les parties.
- 6) Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS interagit avec l'ENTREPRISE et/ou le CLIENT FINAL via la plateforme ENAB.LE, par exemple en mettant à jour le statut, en faisant un rapport sur le travail réalisé ou en transmettant les données de la facture.

- 7) En fonction de la situation contractuelle ou de l'accord entre le CLIENT FINAL, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et/ou l'ENTREPRISE, l'ENTREPRISE et/ou le CLIENT FINAL règle la facture du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS en tout ou en partie.
- 8) À la fin de l'exécution du contrat sur ENAB.LE, l'ENTREPRISE et le CLIENT FINAL évaluent la prestation de services du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS

3 Niveaux de services / Obligations du PRESTATAIRE de SERVICES TIERS

3.1 Niveaux de service

En s'inscrivant sur ENAB.LE, le Prestataire de services tiers (artisan) s'engage au respect des niveaux de services suivants en ce qui concerne le traitement des contrats :

3.1.1 Prise de contact :

Après la réception d'une demande de contrat (ou demande de devis) envoyée par une ENTREPRISE ou Client final, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (artisan) doit accuser réception de la demande de contrat au plus tard le lendemain du jour ouvrable suivant à 7 h 00. Il peut, dans le cadre des étapes du processus mis en place sur ENAB.LE, rejeter la demande ou l'accepter. Indépendamment du délai susmentionné, l'ENTREPRISE peut retirer la demande de mandat à tout moment et sans raison, aussi longtemps que le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS n'a pas encore accusé réception de la demande de contrat.

3.1.2 Garantie

Les travaux sont soumis à une période de garantie de 2 ans, sauf disposition contraire de la loi prévoyant une période de garantie plus longue.

3.1.3 Administration

A) Disponibilité

Si le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS est absent pour cause de vacances, n'a pas de capacité ou est indisponible pour d'autres raisons, sa disponibilité doit être mise en arrêt (« off ») sur son profil.

B) Factures

Les factures doivent être envoyées dans un délai de 14 jours suivant la fin des travaux. Un retard de la facturation peut avoir des effets négatifs sur les évaluations.

C) Rapport de travail

Si besoin ou sur demande, les rapports des travaux doivent être produits numériquement puis téléchargés sur la plateforme. Ces rapports doivent être complets et doivent fournir aux employés de l'ENTREPRISE un outil décisionnel objectif pour la validation de la facture.

3.1.4 Prix

D'Les tarifs horaires, le coût des déplacements, du matériel et autres prix à l'unité sont (si convenus) obligatoires et doivent être respectés. Si, du fait de circonstances spéciales, il est nécessaire d'appliquer d'autres prix et majorations, ceux-ci seront remboursés après accord préalable avec l'ENTREPRISE.

3.2 Évaluations

Les PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS sont évalués dans leur ensemble. Entre autres choses, cela peut être mesuré par la rapidité avec laquelle une demande de contrat est proposée et acceptée, ainsi que la propreté, la qualité et la convivialité, et la qualité de la communication.

3.3 Norme SIA

Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS s'engage à respecter la norme SIA dans la réalisation de l'œuvre.

3.4 Obligation de mettre en œuvre les niveaux de services

L'Entreprise et JAROWA ont le droit d'exiger le respect des niveaux de service susmentionnés.

En cas de non-respect répété des niveaux de services, le compte ou le sous-compte du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS peut être supprimé après un avertissement écrit.

3.5 Exigences, connaissances ou autorisations

En s'inscrivant, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (artisan) confirme remplir toutes les exigences et posséder toutes les connaissances et autorisations nécessaires à la réalisation de la prestation de services proposée. Sur demande, celles-ci doivent être présentées sous la forme appropriée à JAROWA.

3.6 Conservation des données

Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS est responsable de la conservation des données, des contenus et/ou des informations concernant le contrat. JAROWA offre la possibilité au PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS de générer une copie électronique (par exemple, PDF) de toutes les étapes du

processus correspondantes aux fins de sauvegarde des données, d'archivage et de suivi de ses propres dossiers. Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS prend des dispositions (par exemple, conservation des informations dans ses propres dossiers) en prévention d'un dysfonctionnement complet ou partiel de ENAB.LE.

4 Rémunération des contrats traités via ENAB.LE

- 4.1 La REDEVANCE D'UTILISATION pour L'ACCES du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS à ENAB.LE s'élève à 4,5 % du montant net facturé, mais au minimum 10 CHF et au maximum 500 CHF par contrat. La REDEVANCE D'UTILISATION est due pour chaque contrat effectué au moyen d'un COMPTE sur ENAB.LE (p. ex., événement assuré).
- 4.2 Le montant net correspond à tous les frais facturés pour un contrat (hors TVA).
- 4.3 JAROWA facturera périodiquement le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS pour les contrats effectués via ENAB.LE.
- 4.4 Les factures doivent être payées dans les trente (30) jours calendaires suivant la date de facturation. En cas de retard de paiement, JAROWA est en droit d'exiger un intérêt moratoire de cinq pour cent (5 %) par an avec effet rétroactif à compter de la date d'échéance. De plus, JAROWA peut facturer un intérêt moratoire de 20 CHF.

5 Avis client

- 5.1 À la fin de l'exécution du contrat sur ENAB.LE (fin des travaux ou suspension pour d'autres motifs), l'ENTREPRISE et le CLIENT FINAL seront invités à fournir un avis sur la prestation de service du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS. Les avis de l'ENTREPRISE et celui du CLIENT FINAL seront réalisés et comptabilisés séparément. Les avis ne sont visibles qu'aux utilisateurs de la plateforme qui publient des demandes et/ou proposent des contrats (par exemple, des ENTREPRISES) et sont transmis dans le cadre des recommandations par ces derniers aux CLIENTS FINAUX (« PARTICIPANTS AUTORISÉS »). Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS n'a accès qu'à ses propres avis clients.
- 5.2 Les avis sont calculés en fonction d'une échelle de notation (par exemple, des points de 1 à 5) sur la base de questions prédéterminées. JAROWA se réserve le droit de modifier les questions ou la plage de notation, voire d'introduire d'autres méthodes de notation, par exemple un champ de commentaire facultatif.
- 5.3 Si l'évaluation est faite sur la base d'une échelle de notation, les avis ne seront visibles aux autres PARTICIPANTS AUTORISÉS que lorsqu'au moins 5 (cinq) avis sont disponibles pour le critère concerné. La valeur affichée représente la valeur médiane de tous les avis fournis pour chaque critère. Seuls les avis recueillis au cours des 36 derniers mois sont inclus dans la

valeur affichée.

- 5.4 Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS peut, à tout moment, consulter ses avis clients dans son compte. Toutes les parties reconnaissent que les avis ne représentent que des évaluations ou une perception subjective des employés de l'ENTREPRISE ou du CLIENT FINAL. Pour des raisons de transparence, tous les avis sont inclus dans le calcul de la valeur médiane respective ou publiés. Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS ne peut exiger la suppression ou la modification d'un avis.
- 5.5 Dans le cas d'un avis sous forme de texte libre, JAROWA se réserve le droit de ne pas divulguer ou de supprimer un tel avis en cas de non-respect de la loi applicable ou s'il est jugé offensant, mensonger, violent, préjudiciable pour les mineurs, inapproprié, raciste, discriminatoire, sexiste ou autrement similaire.

JAROWA AG, Version 1.1, lundi 1 octobre 2018
