

## Dispositions particulières applicables au réseau services juridiques sur l'utilisation de la plateforme SaaS ENAB.LE de JAROWA AG

### Table des matières

1	Définitions complémentaires.....	2
2	Application .....	2
3	Vue d'ensemble de la classification et du déroulement du traitement des services juridiques demandés via ENAB.LE .....	2
4	Proposer des services via ENAB.LE .....	2
5	Demander des services via ENAB.LE .....	5
6	Niveaux de services / Obligations du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS .....	5
7	Redevance d'utilisation d'ENAB.LE .....	7
8	Secret professionnel .....	9
9	Avis du client.....	9

## 1 Définitions complémentaires

Les termes cités et définis dans ce paragraphe 1 ont la signification présentée ci-dessous lorsqu'ils sont écrits en petite capitale dans les présentes dispositions particulières, que ce soit au singulier ou au pluriel. Les autres termes en petite capitale utilisés dans les présentes dispositions particulières sont définis dans les Conditions d'utilisation applicables aux PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS.

« PARTICIPANT AUTORISÉ »	a la signification définie au paragraphe 5.1 ci-dessous.
« SERVICES PEU SOLLICITÉS »	a la signification définie au paragraphe 4.3 ci-dessous.
“ SERVICES TRES SOLLICITES ”	a la signification définie au paragraphe 4.2 ci-dessous.
« PARTICIPANTS AUTORISES »	a la signification définie au paragraphe 9.1 ci-dessous.

## 2 Application

Les présentes dispositions particulières font partie intégrante des CONDITIONS D'UTILISATION de la plateforme SaaS ENAB.LE par des PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS.<sup>1</sup>

## 3 Vue d'ensemble de la classification et du déroulement du traitement des services juridiques demandés via ENAB.LE

- 3.1 Les PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS sélectionnés enregistrés auprès de JAROWA peuvent proposer leurs services via ENAB.LE (cf. chiffre 4). Ils ont également la possibilité, via ENAB.LE, de faire appel aux services d'autres PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS, à condition que cette fonction soit activée pour eux (cf. 5).

## 4 Proposer des services via ENAB.LE

- 4.1 Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS peut proposer ses services sur ENAB.LE. Les services juridiques proposés sont différenciés en fonction de leur intensité d'utilisation sur la plateforme (et des fonctionnalités correspondantes). Il convient de distinguer les services juridiques très sollicités (cf. chiffre 4.2) des services peu sollicités sur ENAB.LE (cf. chiffre 4.3).

---

<sup>1</sup> Le masculin et le féminin ne sont pas utilisés simultanément dans les présentes pour des raisons de lisibilité uniquement. Toutes les dénominations de personnes se rapportent aux personnes des deux sexes.

4.2 Les services juridiques généralement très sollicités sur ENAB.LE (ci-après « SERVICES TRÈS SOLLICITÉS ») sont ceux dont ENAB.LE appuie techniquement le traitement, de la demande de mandat au rapport final et à la collecte des avis, en passant par les accords de prise en charge des frais, la facturation, la communication et l'échange de documents. Il s'agit notamment de sinistres couverts par une assurance de protection juridique.

Pour le traitement des services juridiques TRÈS SOLLICITÉS, JAROWA propose les prestations suivantes via ENAB.LE :

- 1) Les PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS sélectionnés (avocats, par exemple) peuvent s'inscrire sur ENAB.LE et créer un profil d'utilisateur. Des modèles d'honoraires spécifiques peuvent notamment être enregistrés sous le profil pour les SERVICES TRÈS SOLLICITÉS et pour différentes places de marché (place de marché JAROWA ou places de marché individuelles d'ENTREPRISES, par exemple) auxquelles le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS a accès.
- 2) Lorsqu'une recherche de PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS est effectuée par une ENTREPRISE enregistrée, 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 mandat.
- 4) Le mandat est ensuite traité via ENAB.LE conformément au processus standard d'AFFAIRES A FORTE SOLLICITATION mis en place sur ENAB.LE. Les processus standards incluent différentes étapes, y compris la demande de mandat, les garanties de prise en charge des frais, la facturation, la communication, l'échange de documents jusqu'au rapport final et la collecte des avis. Le processus standard peut être adapté ou élargi au fil du temps.
- 5) ENAB.LE offre une communication et un échange de documents sécurisés entre les parties impliquées.
- 6) L'ENTREPRISE a la possibilité d'accorder à un CLIENT FINAL un ACCES limité à ENAB.LE pour une affaire spécifique.
- 7) Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS interagit avec l'ENTREPRISE et/ou le CLIENT FINAL (si l'entreprise a autorisé l'accès à la plateforme pour une affaire spécifique) 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.
- 8) 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 paient les honoraires du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS en tout ou en partie.

9) Une évaluation du service du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS peut être demandée à l'ENTREPRISE ou au CLIENT FINAL à la fin de la prestation de services juridiques sur ENAB.LE.

4.3 Les affaires avec une **utilisation généralement limitée** d'ENAB.LE (ci-après « **SERVICES PEU SOLLICITES** ») sont les affaires dans lesquelles l'utilisation de ENAB.LE est essentiellement limitée aux fonctionnalités de la demande de mandat et à l'obtention d'un avis du client final. Il s'agit par exemple des demandes de mandat sur la base d'une recommandation d'une assurance de protection juridique, dans les affaires pour lesquelles **il n'existe pas de couverture d'assurance** (encore appelées sinistres non couverts).

Pour les **SERVICES PEU SOLLICITES**, JAROWA propose les services suivants pour le traitement des services juridiques via ENAB.LE :

- 1) Les PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS sélectionnés (par exemple, les avocats) peuvent s'inscrire sur ENAB.LE et créer un profil d'utilisateur. Entre autres, des modèles d'honoraire spécifiques peuvent être enregistrés dans le profil pour les SERVICES PEU SOLLICITES pour différentes places de marché (par exemple, la place de marché JAROWA ou les places de marché individuelles pour les ENTREPRISES) auxquelles le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS a accès.
- 2) Lorsqu'une ENTREPRISE enregistrée effectue une recherche de PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS sur la plateforme, une sélection de PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS est proposée à l'ENTREPRISE selon les critères définis par l'ENTREPRISE.
- 3) L'ENTREPRISE informe le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS via ENAB.LE, qu'un CLIENT FINAL s'intéresse à ses services juridiques.
- 4) Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et le CLIENT FINAL décident de l'attribution ou non d'un mandat. Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS informe l'Entreprise si un contrat a été conclu ou pas.
- 5) Le mandat est ensuite traité en dehors d'ENAB.LE. .
- 6) Une fois l'exécution du mandat terminé, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS définit le statut de la demande sur « terminé » sans aucune autre information.
- 7) Une évaluation du service juridique du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS peut être demandée au CLIENT FINAL à la fin de la prestation de services juridiques sur ENAB.LE.

## 5 Demander des services via ENAB.LE

- 5.1 Le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS peut faire appel aux services sélectionnés d'autres prestataires de services tiers enregistrés sur ENAB.LE à cet effet (« FOURNISSEURS »). Pour cela, JAROWA propose notamment les services suivants sur ENAB.LE :
- 1) Lorsqu'une recherche de FOURNISSEURS est effectuée, une sélection de FOURNISSEURS est proposée au PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS demandeur. Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS saisit la demande et la transmet au FOURNISSEUR.
  - 2) Le FOURNISSEUR et le CLIENT FINAL et/ou le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS décident de l'attribution ou non d'un contrat. JAROWA n'intervient pas comme partie contractante dans ce contrat.
  - 3) Le contrat est ensuite traité via ENAB.LE conformément au processus standard mis en place sur ENAB.LE. Le processus standard peut comprendre différentes étapes, allant de la demande de contrat à la facturation, et peut être adapté ou élargi avec le temps.
  - 4) ENAB.LE offre une communication et un échange de documents sécurisés entre les parties.
  - 5) Le FOURNISSEUR interagit avec le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et/ou le CLIENT FINAL via ENAB.LE, par exemple en mettant à jour des statuts, en présentant un rapport sur le travail réalisé ou en transmettant les données de facturation.
  - 6) En fonction de la situation contractuelle ou de l'accord entre le CLIENT FINAL, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et/ou le FOURNISSEUR, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et/ou le CLIENT FINAL règle(nt) la facture du FOURNISSEUR en tout ou en partie.
  - 7) À la fin de l'exécution du contrat, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et/ou le CLIENT FINAL peu(ven)t évaluer la prestation du FOURNISSEUR sur ENAB.LE, à condition que la fonction soit activée.

## 6 Niveaux de services / Obligations du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS

- 6.1 En s'inscrivant sur ENAB.LE, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par exemple, un avocat) s'engage au respect des niveaux de services suivants d'application générale en ce qui concerne le traitement des services juridiques (aussi bien pour les SERVICES TRES SOLLICITES que pour les services peu sollicités) :
- 6.1.1 En général, les demandes transmises à un PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS via la plateforme ENAB.LE peuvent contenir une brève description des conditions applicables fournies par l'ENTREPRISE. Les informations qui y sont contenues sont fournies sans garantie (en particulier les délais impartis) et le Prestataire de services tiers (par exemple, l'avocat) s'engage à vérifier lui-même les

informations en collaboration avec le Client final lors de l'attribution du mandat.

6.1.2 Après la réception d'une demande (demande de devis) envoyée par une ENTREPRISE ou un CLIENT FINAL, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par exemple, un avocat) doit accuser réception de la demande de mandat 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 manifester son intérêt pour la demande. Si le Prestataire de services tiers manifeste son intérêt, cela est considéré comme une offre du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS à l'ENTREPRISE ou au CLIENT FINAL. Indépendamment du délai susmentionné, l'ENTREPRISE peut retirer la demande à tout moment et sans raison, aussi longtemps que le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS n'a pas encore accusé réception de la demande.

6.1.3 Lorsque le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS manifeste son intérêt pour une demande, il s'engage à contacter le CLIENT FINAL dans un délai d'un (1) jour ouvrable à compter de la manifestation d'intérêt, sauf indication expresse contraire contenue dans la demande.

6.1.4 En fonction de la configuration individuelle, le contrat de mandat entre en vigueur au moment de son acceptation par l'ENTREPRISE ou le CLIENT FINAL.

6.2 En plus des niveaux de services mentionnés au paragraphe 6.1, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par exemple, un avocat) s'engage au respect des niveaux de services suivants lors du traitement des **SERVICES TRES SOLLICITES** (par exemple, les sinistres couverts) :

6.2.1 Le Prestataire de services tiers s'engage, dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la clôture de ses services juridiques, à établir une facture de son travail. En outre, le Prestataire de services tiers s'engage à établir une note partielle pour les charges cumulées au plus tard le 10 juin et le 10 décembre de chaque année civile, cela sur la base des mandats en cours. Seule une facturation partielle peut être établie pour les mandats lorsque les charges cumulées dépassent 1000 CHF (hors TVA).

6.2.2 S'IL a fourni un service juridique au client final sur la base de la demande, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS s'engage à indiquer la fin de l'exécution du service juridique dans les cinq (5) jours ouvrables, en utilisant les informations correspondantes sur ENAB.LE.

6.3 En plus des niveaux de services mentionnés au paragraphe 6.1, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par exemple, un avocat) s'engage au respect des niveaux de services suivants lors du traitement des **SERVICES PEU SOLLICITES** (par exemple, les sinistres non couverts) :

- 6.3.1 Une fois la prise de contact effectuée avec le CLIENT FINAL, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS s'engage, conformément au paragraphe 6.1.3, d'indiquer dans un délai d'un (1) jour ouvrable sur ENAB.LE si ladite prise de contact a donné lieu à un mandat. Cette information permet à l'ENTREPRISE d'aider le CLIENT FINAL dans la recherche d'un autre PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS si le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS contacté n'a pas accepté l'affaire.
- 6.3.2 S'IL a fourni un service juridique au CLIENT FINAL sur la base de la demande, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS s'engage à indiquer la fin de l'exécution du service juridique dans les cinq (5) jours ouvrables sur ENAB.LE, afin que la collecte de l'avis du CLIENT FINAL soit effectuée. La mention de la fin de l'exécution du service a lieu sans autre information sur le service juridique.
- 6.4 Lorsque le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS fait appel aux services d'un autre FOURNISSEUR, il s'engage à s'acquitter du montant figurant sur la facture saisie sur ENAB.LE par le FOURNISSEUR. En cas d'écart, il lui appartient de rejeter la facture dans le système et de réclamer une facture correcte.
- 6.5 L'Entreprise et JAROWA ont le droit d'exiger le respect des niveaux de services susmentionnés.
- 6.6 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.
- 6.7 En s'inscrivant sur ENAB.LE en tant qu'avocat, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS confirme disposer d'une preuve de son admission officielle au barreau et de son inscription au registre des avocats. Si d'autres titres ou qualifications sont indiqués dans le profil, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS en confirme l'existence effective. Sur demande, celles-ci doivent être présentées sous la forme appropriée à JAROWA.
- 6.8 Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS est responsable de la conservation des données, des contenus et/ou des informations concernant le l'affaire. 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.

## 7 Redevance d'utilisation d'ENAB.LE

- 7.1 REDEVANCES D'UTILISATION dues à JAROWA par le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS

pour les demandes qui lui sont transmises via ENAB.LE en vue de la fourniture d'une prestation :

- 7.1.1 La redevance d'utilisation pour l'accès du Prestataire de services tiers à ENAB.LE est fixée comme suit pour les services très sollicités et les services peu sollicités : un montant forfaitaire de 50 CHF (hors TVA) pour chaque demande de mandat, peu importe que le Prestataire de services tiers l'ait accepté ou non. Aucune redevance d'utilisation n'est due lorsque la demande de mandat est retirée par l'Entreprise dans le délai indiqué au paragraphe 6.1.2.
  - 7.1.2 Pour les services peu sollicités (par exemple, les sinistres non couverts), aucune autre redevance d'utilisation que le montant forfaitaire indiqué au paragraphe 7.1.1 n'est due.
  - 7.1.3 Pour l'accès à ENAB.LE en vue du traitement de services très sollicités (par exemple, un sinistre couvert), la redevance d'utilisation suivante est due pour chaque service juridique en plus du montant forfaitaire indiqué au paragraphe 7.1.1 : 3,15 CHF (hors TVA) par semaine civile pendant la période du traitement de l'affaire via la plateforme JAROWA (« période pertinente »). Les semaines calendaires entamées sont facturées au prorata. La période pertinente est calculée sur la base du délai entre l'acceptation de la demande par le Prestataire de services tiers et la clôture de l'affaire par le Prestataire de services tiers sur ENAB.LE. La redevance d'utilisation maximale par service juridique conformément au présent paragraphe 7.1.3 s'élève à 300 CHF (hors TVA).
- 7.2 REDEVANCES D'UTILISATION dues à JAROWA par le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS pour les services demandés à d'autres FOURNISSEURS via ENAB.LE :
- 7.2.1 JAROWA ne facture pas de REDEVANCE D'UTILISATION pour les cinquante (50) premiers services achetés à d'autres FOURNISSEURS par le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS via ENAB.LE au cours d'une même année calendaire.
  - 7.2.2 JAROWA facture une REDEVANCE D'UTILISATION forfaitaire de CHF 25.– (hors TVA) par contrat à partir du cinquante-et-unième (51) service acheté à un autre FOURNISSEUR par le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS via ENAB.LE au cours d'une même année calendaire.
- 7.3 JAROWA facturera périodiquement le Prestataire de services tiers pour les services juridiques effectués via ENAB.LE.
- 7.4 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.



- 7.5 Le Prestataire de services tiers prend note et accepte que JAROWA peut aussi imposer à l'Entreprise une redevance d'utilisation pour l'utilisation d'ENAB.LE.

## 8 Secret professionnel

- 8.1 Si le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par exemple, un avocat) divulgue des informations soumises au secret professionnel lorsqu'il accède à ENAB.LE, il garantit à JAROWA qu'il a déjà été libéré du secret professionnel par le CLIENT FINAL (son client), et qu'il n'exerce pas son droit au secret à l'encontre de JAROWA.
- 8.2 Si l'ENTREPRISE accorde au CLIENT FINAL un accès limité à une affaire spécifique sur ENAB.LE, le CLIENT FINAL doit accepter les conditions générales lors de son inscription sur ENAB.LE. Conformément aux Conditions générales, le CLIENT FINAL libère le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS qui traite l'affaire de tout secret professionnel à l'égard de l'ENTREPRISE et de JAROWA. Nonobstant ce qui précède, il incombe au PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS, conformément au paragraphe 6.1, de s'assurer qu'il a été légalement libéré par le CLIENT FINAL (son client) du secret professionnel.
- 8.3 Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par exemple, un avocat) libère JAROWA et ses sociétés affiliées, y compris ses organes, directeurs, employés, agents et/ou sous-traitants de tout dédommagement ou toute plainte liés à une réclamation de son client, notamment que JAROWA aurait, via ENAB.LE, favoriser la violation du secret professionnel ou incité le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par exemple, un avocat) à la violation du secret professionnel.

## 9 Avis du client

- 9.1 À la fin de l'exécution d'un contrat sur ENAB.LE (par exemple, règlement du contrat ou suspension pour d'autres motifs), il est possible de demander des avis relatifs à la satisfaction à l'égard de la prestation de services. En fonction du type de service juridique, l'Entreprise et/ou le Client final peuvent être invités à fournir un avis. 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.
- 9.2 Les avis du CLIENT FINAL peuvent être demandés par l'ENTREPRISE (en son nom propre) et/ou par JAROWA (au nom du PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS).
- 9.3 Les notes des avis sont calculées 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.

- 9.4 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.
- 9.5 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. Pour des raisons de transparence, tous les avis sont inclus dans le calcul de la valeur médiane respective, et affichés sur le compte du PARTICIPANT AUTORISÉ. Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS ne peut exiger la suppression ou la modification d'un avis.
- 9.6 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 2020 / 1.0

1.10.2020

\*\*\*\*\*