

## **Dispositions particulières sur l'utilisation de la plateforme SaaS ENAB.LE par des prestataires de services tiers (par ex. : garages, carrossiers, etc.)**

### **Table des matières**

1	Application .....	2
2	Vue d'ensemble du déroulement du traitement des services sur ENAB.LE .....	2
3	Niveaux de services/Obligations du prestataire de services tiers .....	3
4	Redevances d'utilisation dues à JAROWA pour les mandats traités via ENAB.LE .....	6
5	Avis client .....	7

## 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<sup>1</sup>. Sauf convention contraire, les définitions des CONDITIONS D'UTILISATION seront également utilisées dans les présentes Dispositions particulières.

## 2 Vue d'ensemble du déroulement du traitement des services sur ENAB.LE

2.1 Les PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS sélectionnés enregistrés auprès de JAROWA peuvent proposer leurs services via ENAB.LE (cf. 2.2). Ils ont également la possibilité, via ENAB.LE, de faire appel aux services d'autres PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS, à condition que cette fonction soit activée pour eux (cf. 2.3).

2.2 Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS peut **proposer** ses **services** sur ENAB.LE. Pour cela, JAROWA propose notamment les services suivants sur ENAB.LE :

- 1) Les PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS sélectionnés 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 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. L'ENTREPRISE saisit la demande et la transmet au PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS.
- 3) Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et le CLIENT FINAL et/ou l'ENTREPRISE décident de l'attribution ou non d'un contrat. JAROWA n'intervient pas comme partie contractante dans ce contrat.
- 4) 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 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(nt) la facture du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS en tout ou en partie.
- 8) À la fin de l'exécution des travaux, l'ENTREPRISE et/ou le CLIENT FINAL peu(ven)t évaluer la prestation de services du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS sur ENAB.LE, à condition que la fonction soit activée.

---

<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.

2.3 Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS peut faire appel aux services sélectionnés d'autres PRESTATAIRE 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 au fil du 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 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.
- 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.

### 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 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, un Client final ou un autre PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS 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, le demandeur peut retirer la demande de contrat 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 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 via ENAB.LE dans un délai de 14 jours suivant la fin des travaux.

#### C) Rapport de travail

Dans la mesure où c'est pertinent pour le travail à fournir par le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS, des rapports d'exécution et des documents photos seront produits numériquement puis téléchargés sur la plateforme au besoin ou sur demande. Ces rapports doivent être complets et constituer un outil décisionnel objectif pour la validation de la facture.

### 3.1.3 Prix

Les conditions enregistrées sur ENAB.LE ont valeur contraignante 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 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.

## 3.3 Saisie et contrôle des factures

Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS s'engage à télécharger et à saisir correctement sur ENAB.LE ses factures relatives aux prestations fournies.

Lorsque le PRESTATAIRE DE SERVICES 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.

### 3.4 Exigences, connaissances ou autorisations

En s'inscrivant, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS 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.

### 3.5 Informations soumises au secret professionnel

#### 3.5.1 PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS lui-même soumis au secret professionnel

Si le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS est lui-même soumis au secret professionnel et divulgue des informations protégées par ce secret professionnel lorsqu'il accède à ENAB.LE, il garantit à JAROWA avoir été délié du secret professionnel au préalable pour ces informations et qu'il renonce à exercer son droit au secret à l'encontre de JAROWA.

#### 3.5.2 ENTREPRISE et/ou PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS mandaté(e) soumis(e) au secret professionnel

Si l'ENTREPRISE et/ou le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS qui fait appel à un PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS ou à un FOURNISSEUR est soumis(e) au secret professionnel et met à disposition de celui-ci des informations protégées par le secret professionnel, ou si le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS mandaté a accès à de telles informations dans le cadre de la fourniture de sa prestation, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS mandaté ou le FOURNISSEUR concerné s'engage à respecter le secret professionnel.

Si le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS ou le FOURNISSEUR mandaté est autorisé à faire appel à des assistants, il lui appartient de veiller à prendre les mesures qui conviennent pour s'assurer que lesdits assistants s'engagent eux-aussi à respecter le secret professionnel.

#### 3.5.3 Indemnisation de JAROWA pour toute violation du secret professionnel

Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS ou le FOURNISSEUR libère JAROWA et ses sociétés affiliées, y compris ses organes, directeurs, employés, agents et/ou sous-traitants de tout dédommagement ou toute plainte lié(e) à une réclamation de tiers, au motif que JAROWA aurait, via ENAB.LE, favorisé la violation du secret professionnel ou incité le Prestataire de services tiers ou le Fournisseur à violer le secret professionnel.

### 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 Redevances d'utilisation dues à JAROWA pour les mandats traités via ENAB.LE

4.1 Les REDEVANCES D'UTILISATION dues à JAROWA par le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS pour le traitement des mandats via ENAB.LE en vue de l'exécution d'une prestation :

4.1.1 La REDEVANCE D'UTILISATION due pour l'accès à ENAB.LE par le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS pour le traitement des mandats s'élève à 4,5 % (hors TVA) du montant facturé par mandat (hors TVA). Si un contrat de partenariat préalable existe entre le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS et le mandataire avec des conditions spéciales négociées, la REDEVANCE D'UTILISATION s'élève alors à 2% du montant (hors TVA) facturé par mandat. La REDEVANCE D'UTILISATION maximale par mandat s'élève à 500 CHF (hors TVA). La REDEVANCE D'UTILISATION sont dus à partir de chaque acceptation de service.

4.1.2 Le montant net correspond à tous les frais facturés pour un mandat (hors TVA).

4.1.3 Les REDEVANCES D'UTILISATION sont facturées mensuellement. Si le chiffre d'affaires traité via ENAB.LE dépasse CHF 500'000 au cours d'une année civile, une remise de 50% est appliquée sur les frais d'utilisation dépassant les CHF 500'000 CHF au cours d'une même année civile. Cette remise est versée sous forme de crédit après la clôture de l'année.

4.1.4 Les REDEVANCES D'UTILISATION décrites (4.1.1 - 4.1.3) ne seront pas augmentées au désavantage du PRESTATAIRE DE SERVICES TIER à l'avenir.

4.2 REDEVANCES D'UTILISATION dues à JAROWA par le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS pour les services demandés à d'autres FOURNISSEURS :

4.2.1 JAROWA ne facture pas de REDEVANCE D'UTILISATION pour les cinquante (50) premiers services achetés à d'autres FOURNISSEURS par le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS via ENAB.LE au cours d'une même année calendaire.

4.2.2 JAROWA facture une REDEVANCE D'UTILISATION forfaitaire de 15 CHF (hors TVA) par contrat à partir du cinquante-et-unième (51) service acheté à un autre FOURNISSEUR par le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS via ENAB.LE au cours d'une même année calendaire.

4.3 JAROWA facturera au PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS les REDEVANCES D'UTILISATION dues périodiquement.

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 (hors TVA).

4.5 Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS en prend acte et accepte que JAROWA puisse aussi percevoir des REDEVANCES D'UTILISATION des autres ENTREPRISES et FOURNISSEURS pour l'utilisation d'ENAB.LE.

## 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 ou le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS demandeur d'une prestation, ainsi que le CLIENT FINAL peuvent être invités à fournir un avis sur la prestation de service du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS ou du FOURNISSEUR. Les avis de l'ENTREPRISE ou du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS demandeur d'une prestation, et celui du CLIENT FINAL seront réalisés et comptabilisés séparément. Les avis ne sont visibles que pour les utilisateurs de la plateforme qui publient des demandes et/ou proposent des contrats (« PARTICIPANTS AUTORISES »). En outre, les avis peuvent être transmis à des CLIENTS FINAUX dans le cadre de recommandations de PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS par les PARTICIPANTS AUTORISES.
- 5.2 Les avis sont calculés en fonction d'une échelle de notation (par exemple, échelle de 1 à 10 points) 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 AUTORISES que lorsqu'au moins cinq (5) 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, DU PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS demandeur 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 2022 / 2.0

09.09.2022

\*\*\*\*\*