



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

### Yarowa AG pour le réseau des artisans

#### Table des matières

1	Application .....	2
2	Zusätzliche Definitionen .....	2
3	Vue d'ensemble du déroulement du traitement des services sur ENAB.LE .....	2
4	Niveaux de services / Obligations du PRESTATAIRE de SERVICES TIERS .....	4
5	Redevances d'utilisation dues à Yarowa pour les contrats traités via ENAB.LE .....	6
6	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 (ARTISANS). Sauf convention contraire, les définitions des CONDITIONS D'UTILISATION seront également utilisées dans les présentes Dispositions particulières.

## 2 Zusätzliche Definitionen

**PROFIL ARTISAN DE BASE :** Il s'agit d'artisans (PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS) inscrits sur ENAB.LE avec un profil donnant accès uniquement à des fonctionnalités restreintes, englobant essentiellement la création et la gestion du profil, l'acceptation et le rejet des demandes de contrat, ainsi qu'une vue d'ensemble des dossiers.

**PROFIL ARTISAN DÉTAILLÉ :** Il s'agit d'artisans (PRESTATAIRES DE SERVICE TIERS) inscrits sur ENAB.LE avec un profil donnant accès à l'ensemble des fonctionnalités de la plateforme. Ces fonctionnalités comprennent entre autres la création et la gestion du profil, l'acceptation et le refus des demandes de contrat, la transmission des factures et l'évaluation par le CLIENT FINAL.

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

Selon que le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS mandaté dispose d'un PROFIL ARTISAN DE BASE ou d'un PROFIL ARTISAN DÉTAILLÉ, YAROWA propose notamment les services suivants sur ENAB.LE. À l'heure actuelle, seules les fonctionnalités de la liste signalées par un astérisque (\*) sont disponibles pour les PRESTATAIRES DE SERVICE TIERS qui disposent uniquement d'un PROFIL ARTISAN DE BASE.

- 1) Les Prestataires de services tiers (par Exemple les Artisans) 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) 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 SERVICES TIERS a accès. \*
- 3) 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.\*

- 4) Le Prestataire de services tiers et le Client final et/ou l'Entreprise décident de l'attribution ou non d'un contrat. YAROWA n'intervient pas comme partie contractante dans ce contrat.
- 5) Le contrat est ensuite traité via ENAB.LE conformément au processus standard mis en place sur ENAB.LE. Le processus standard comprend différentes étapes selon que le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS mandaté dispose d'un PROFIL ARTISAN DE BASE ou DÉTAILLÉ, notamment :
  - a. Demande de contrat au PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS\* ;
  - b. Acceptation / refus du contrat par le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS\* ;
  - c. Processus de demande de devis
  - d. Processus de prise en charge des frais
  - e. Facturation

Les fonctionnalités peuvent être adaptées ou étendues avec le temps.

- 6) ENAB.LE offre une communication et un échange de documents sécurisés entre les parties.
- 7) 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.
- 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 règle(nt) la facture du Prestataire de services tiers en tout ou en partie.
- 9) 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.

3.1 Le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS disposant d'un PROFIL ARTISAN DÉTAILLÉ peut faire appel aux services sélectionnés d'autres Prestataires de services tiers enregistrés sur ENAB.LE à cet effet (« FOURNISSEURS »). Pour cela, YAROWA 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. YAROWA 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.

## **4 Niveaux de services / Obligations du PRESTATAIRE de SERVICES TIERS**

### **4.1 Niveaux de service**

En s'inscrivant sur ENAB.LE, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (artisan) s'engage au respect des niveaux de services suivants dans le cadre du traitement des contrats. Pour les PRESTATAIRES DE SERVICE TIERS ne possédant qu'un PROFIL ARTISAN DE BASE, seuls les niveaux de services / obligations de la liste signalés par un astérisque (\*) sont applicables :

#### **4.1.1 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.

#### **4.1.2 Garantie\***

Dans la mesure où le délai est pertinent pour le travail à fournir par le Prestataire de services tiers, les réalisations sont soumises à une période de garantie de 2 ans, sauf disposition contraire de la loi prévoyant une période de garantie plus longue.

#### **4.1.3 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 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.

#### 4.1.4 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.

#### 4.2 Évaluations

Les PRESTATAIRES DE SERVICE 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.

#### 4.3 Norme SIA\*

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

#### 4.4 Obligation de mettre en œuvre les niveaux de services\*

L'Entreprise et YAROWA sont en droit d'exiger le respect des niveaux de services susmentionnés. En cas de non-respect répété des niveaux de services, le compte ou le sous-compte du PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS peut être supprimé après un avertissement écrit.

#### 4.5 Exigences, connaissances ou autorisations\*

En s'inscrivant, le PRESTATAIRE DE SERVICE 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 YAROWA.

#### 4.6 Conservation des données\*

Le Prestataire de services tiers est responsable de la conservation des données, des contenus et/ou des informations concernant le contrat. YAROWA 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.

### 5 **Redevances d'utilisation dues à YAROWA pour les contrats traités via ENAB.LE**

5.1 La REDEVANCE D'UTILISATION pour l'ACCÈS à ENAB.LE du PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS disposant d'un PROFIL ARTISAN DÉTAILLÉ s'élève à 4,5% du montant net facturé, à concurrence d'un maximum de CHF 500.– par contrat (hors TVA). La REDEVANCE D'UTILISATION est due pour chaque contrat traité via un ACCÈS à ENAB.LE (p. ex., événement assuré). Le montant net correspond à tous les frais facturés pour un contrat (hors TVA).

5.2 La REDEVANCE D'UTILISATION pour l'ACCÈS à ENAB.LE du PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS disposant d'un PROFIL ARTISAN DE BASE s'élève à un montant forfaitaire de CHF 7,50 par

contrat (hors TVA). La REDEVANCE D'UTILISATION est due pour chaque contrat traité via un ACCÈS à ENAB.LE.

5.3 REDEVANCES D'UTILISATION dues à YAROWA par le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS pour les services demandés à d'autres FOURNISSEURS via ENAB.LE :

5.3.1 YAROWA 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.

5.3.2 YAROWA 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.

5.4 YAROWA facturera périodiquement le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS pour les contrats traités via ENAB.LE.

5.5 Les factures sont payables à trente (30) jours calendaires suivant la date de facturation. En cas de retard de paiement, YAROWA 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, YAROWA peut facturer un intérêt moratoire de CHF 20.–.

## **6 Avis client**

6.1 Les prestations de service exécutées par l'intermédiaire d'un PROFIL ARTISAN DÉTAILLÉ peuvent faire l'objet d'une évaluation.

6.2 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 autorisés »). En outre, les avis peuvent être transmis à des Clients finaux dans le cadre de recommandations de Prestataire de services tiers par les Participants autorisés.

6.3 Les avis sont calculés en fonction d'une échelle de notation (par exemple, échelle de 1 à 5 points) sur la base de questions prédéterminées. YAROWA 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.

6.4 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 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.

- 6.5 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 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.
- 6.6 Dans le cas d'un avis sous forme de texte libre, YAROWA 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.

Yarowa AG, Version 2023 / 2.0

01.09.2023

\*\*\*\*\*