

Dispositions particulières applicables aux PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS dans le réseau Services de santé

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

Yarowa AG

Table des matières

1	Application.....	2
2	Vue d'ensemble du déroulement de la prestation de services sur ENAB.LE.....	2
3	Niveaux de services / Obligations du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.....	3
4	Rémunération des contrats traités via ENAB.LE	5
5	Secret professionnel.....	6
6	Évaluation.....	6

1 Application

Cette annexe fait partie intégrante des CONDITIONS D'UTILISATION de la plateforme SaaS ENAB.LE destinées aux PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS. Sauf convention contraire, les définitions des CONDITIONS D'UTILISATION seront également utilisées dans la présente Annexe.

2 Vue d'ensemble du déroulement de la prestation de services sur ENAB.LE

2.1 Les Prestataires de services tiers sélectionnés enregistrés auprès de YAROWA 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, YAROWA propose notamment les services suivants sur ENAB.LE :

- 1) Les PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS sélectionnés (par exemple, les médecins) peuvent s'inscrire sur ENAB.LE et créer un profil d'utilisateur. Entre autres, le modèle d'honoraire peut être enregistré dans le profil pour toutes les places de marché (par exemple, ENTREPRISE) auxquelles le PRESTATAIRE DE SERVICE TIERS a accès.
- 2) Les ENTREPRISES peuvent demander les services des PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS via la plateforme ENAB.LE. Lorsque l'ENTREPRISE effectue une recherche, il reçoit des résultats comprenant une sélection de dates de rendez-vous disponibles pour les PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS ou les profils des PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS en vue de l'attribution du contrat conformément aux filtres de recherche définis par l'ENTREPRISE.
- 3) Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et l'ENTREPRISE décident de l'attribution ou non d'un contrat.
- 4) Le contrat est ensuite traité via ENAB.LE conformément aux processus standards mis en place sur ENAB.LE. Les processus standards sont différents en fonction du service proposé et consistent en plusieurs étapes, y compris de la gestion des dates de rendez-vous disponibles pour le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS, en passant par exemple par la réservation de la date par l'ENTREPRISE, à la transmission du rapport. Ces processus peuvent être modifiés ou élargis au fil du temps.
- 5) ENAB.LE offre une communication et un échange de documents sécurisés entre les parties.
- 6) Les honoraires du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS pour le contrat sont payés par l'ENTREPRISE.
- 7) À la fin de l'exécution du contrat sur ENAB.LE, l'ENTREPRISE évalue la prestation de services du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.

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, 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.

3 Niveaux de services / Obligations du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS

3.1 En s'inscrivant sur ENAB.LE, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS s'engage à accepter ou à rejeter une demande de contrat dans un délai de 24 heures. La relation contractuelle entre le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et de l'ENTREPRISE prend effet avec l'acceptation de la demande de contrat par le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS. L'ENTREPRISE 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.

3.2 Si un contrat est accepté, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS s'engage en outre à respecter les différents niveaux de services spécifiques des différents services définis dans le contrat.

- 3.3 Par ailleurs, les niveaux de services suivants s'appliquent aux services que le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS propose au moyen des dates de rendez-vous activées sur ENAB.LE (en particulier la plausibilisation de l'incapacité de travail certifiée en psychiatrie et en psychothérapie / rhumatologie) :
- 3.3.1 En fonction de sa disponibilité, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS active des dates de rendez-vous qui peuvent être réservées sur ENAB.LE. Les dates disponibles peuvent être réservées comme demande de contrat par l'ENTREPRISE.
 - 3.3.2 Il est entendu que les dates disponibles dans le système peuvent être réservées par l'ENTREPRISE autorisée, et que le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS doit les respecter conformément à l'inscription. En conséquence, les rendez-vous et les disponibilités indiqués sur ENAB.LE doivent être régulièrement actualisés par le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par exemple en tenant compte des périodes d'absence due aux vacances).
 - 3.3.3 Un PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par exemple, un médecin) ne peut pas décider tout seul du renvoi d'un rendez-vous avec un patient. Dans un tel cas, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS doit immédiatement informer l'ENTREPRISE qui procède au renvoi du rendez-vous.
 - 3.3.4 Si un PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par exemple, un médecin) n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous réservé (par exemple pour cause de maladie), il doit immédiatement informer l'ENTREPRISE en précisant la raison. L'ENTREPRISE organise un nouveau rendez-vous avec le patient et le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS. Les rendez-vous annulés par le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS ne sont pas rémunérés.
 - 3.3.5 YAROWA ne garantit nullement que les dates de rendez-vous disponibles sur ENAB.LE peuvent être réservées. YAROWA ne constitue pas une partie de la relation contractuelle entre l'ENTREPRISE et le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.
- 3.4 En participant à la plateforme, l'ENTREPRISE s'engage au respect des niveaux de service minimum ci-après si un service demandé nécessite l'examen du patient :
- 3.4.1 Les dates de rendez-vous réservées peuvent être annulées jusqu'à 3 jours ouvrables avant le jour du rendez-vous sans frais supplémentaires. L'annulation du contrat par l'ENTREPRISE se fait via ENAB.LE. Les rendez-vous annulés à la dernière minute seront indemnisés par l'ENTREPRISE pour un montant équivalent à une heure de travail, conformément au tarif horaire fourni par le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS sur la plateforme ENAB.LE de YAROWA.
 - 3.4.2 Si le patient ne se présente pas au rendez-vous, l'ENTREPRISE indemnise le rendez-vous manqué pour un montant équivalent à une heure de travail, conformément

au tarif horaire fourni par le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS sur la plateforme ENAB.LE de YAROWA. Le médecin signale la non-présentation via ENAB.LE.

- 3.5 Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS s'engage, dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la clôture d'un contrat, à établir une facture de son travail. Le nombre d'heures indiquées sur la facture doit correspondre au nombre d'heures rapporté sur ENAB.LE.
- 3.6 L'ENTREPRISE et YAROWA ont le droit d'exiger le respect des niveaux de service susmentionnés.
- 3.7 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.
- 3.8 En s'inscrivant sur la plateforme, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS confirme qu'il possède les qualifications nécessaires pour fournir le service. Sur demande, ce justificatif doit être présenté sous la forme appropriée à YAROWA. Sauf accord contraire, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS confirme également que la fourniture du service est effectuée en personne, les activités administratives pouvant être déléguées à des assistants.
- 3.9 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 (PDF par exemple) de toutes les étapes du processus correspondantes, aux fins de la sauvegarde des données, de l'archivage et du suivi de ses propres dossiers. Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS prend des dispositions (conservation des informations dans ses propres dossiers, par exemple) en prévention d'un dysfonctionnement total ou partiel du système 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 21,50 CHF (hors TVA) par heure de travail facturé au client, (maximum 500 CHF) (hors TVA) par contrat. Les heures entamées sont facturées au prorata. La redevance d'utilisation est due pour chaque contrat effectué au moyen d'un COMPTE sur ENAB.LE.

La redevance d'utilisation due au titre de l'accès à ENAB.LE pour les prestations de services qui ne sont pas fournies par des docteurs sur le traitement de contrats s'élève à 5 % (hors TVA) du montant net facturé par contrat. La redevance d'utilisation maximale par contrat s'élève à 500 CHF (hors TVA). La redevance d'utilisation est due dès acceptation du contrat de service, pour chaque contrat traité via un compte sur ENAB.LE.

- 4.2 YAROWA facturera périodiquement le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS pour les contrats effectués via ENAB.LE.

4.2.1 YAROWA 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 YAROWA facture une Redevance d'utilisation forfaitaire de 25 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 Les factures doivent être payées dans les 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 20 CHF.

4.4 Les factures doivent être payées dans les 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 20 CHF (hors TVA).

5 Secret professionnel

5.1 Si le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par exemple, un médecin) divulgue des informations soumises au secret professionnel lorsqu'il accède à ENAB.LE, il garantit à YAROWA qu'il a déjà été libéré du secret professionnel par le patient, et qu'il n'exerce pas son droit au secret à l'encontre de YAROWA.

5.2 Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par exemple, un médecin) libère YAROWA 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 du patient, notamment que YAROWA aurait, via ENAB.LE, favorisé la violation du secret professionnel ou inciter le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par exemple, un médecin) à la violation du secret professionnel.

6 Évaluation

6.1 À la fin de l'exécution du contrat sur ENAB.LE (réalisations des examens et envoi du rapport médical (par exemple, plausibilisation, expertise ou consultation) ou suspension pour d'autres motifs), l'ENTREPRISE seront invités à fournir un avis sur la prestation de service du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS. Les avis ne sont visibles qu'aux utilisateurs de la plateforme qui publient des demandes et/ou proposent des contrats (par exemple, des Entreprises). Le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS n'a accès qu'à ses propres avis clients.

- 6.2 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. 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.
- 6.3 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.
- 6.4 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.
- 6.5 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
