

Conditions générales

Version 09/2026 — en vigueur dès le 25 septembre 2026

Les présentes conditions générales régissent l'utilisation de la plateforme NOVIUS.ch ainsi que les commandes de conseils juridiques passées par son intermédiaire. Elles s'appliquent aux commandes conclues à compter de leur date d'entrée en vigueur. Les dispositions impératives du droit suisse demeurent réservées.

1. Plateforme et rôle de NOVIUS.ch

1.1. NOVIUS.ch est une plateforme exploitée par Roduit Web Services, Rue des Noyers 29, 1926 Fully, Suisse. Elle met en relation des clients recherchant un conseil juridique et des prestataires indépendants inscrits sur la plateforme.

1.2. La plateforme fournit notamment l'infrastructure de soumission des demandes, d'attribution des dossiers, d'échange de messages et de documents, de livraison des réponses, de paiement et de suivi administratif des commandes.

1.3. Les prestataires interviennent en qualité d'indépendants. Il n'existe aucun rapport de travail ni lien de subordination entre eux et Roduit Web Services.

1.4. Lorsqu'un prestataire accepte de prendre en charge une demande, il conclut directement avec le client un contrat portant sur la prestation juridique, soumis en principe aux règles du mandat (art. 394 ss CO). NOVIUS.ch demeure l'intermédiaire technique et administratif de cette relation.

1.5. NOVIUS.ch ne délivre pas elle-même l'avis juridique commandé et ne se substitue pas au prestataire dans l'analyse du dossier.

1.6. L'accès au statut de prestataire est réservé aux personnes admises par la plateforme selon ses critères de qualification, notamment en matière de formation juridique.

2. Commande, attribution et formation du mandat

2.1. Avant de confirmer sa commande, le client peut vérifier et corriger les informations saisies, les documents joints, le tarif choisi et le mode de paiement. La confirmation de la commande entraîne l'acceptation des présentes conditions générales.

2.2. Pour les paiements électroniques, la demande n'est rendue disponible aux prestataires qu'après confirmation du paiement. Pour les commandes sur facture, la demande peut être rendue disponible immédiatement après sa confirmation.

2.3. Sauf attribution directe à un prestataire déterminé lorsque cette fonction est proposée, les demandes disponibles peuvent être acceptées par les prestataires selon le fonctionnement de la plateforme. L'attribution devient effective lorsque la commande est effectivement prise en charge.

2.4. Tant qu'une commande n'a pas été attribuée et que l'interface permet son annulation, le client peut la retirer depuis son espace. Après attribution, les droits de révocation ou de résiliation découlant du droit du mandat, notamment de l'art. 404 CO, demeurent réservés; une révocation en temps inopportun peut entraîner les conséquences prévues par la loi.

2.5. Le client s'engage à fournir des informations exactes, suffisamment complètes et pertinentes pour permettre le traitement de sa demande. Il lui appartient de signaler sans délai, notamment par la messagerie du dossier, tout élément nouveau susceptible d'influencer l'analyse.

3. Prestation juridique

3.1. La prestation consiste en principe en un avis de droit personnalisé remis sous forme de document PDF, établi au regard des faits, questions et documents communiqués par le client lors de la demande initiale puis, le cas échéant, au cours des échanges complémentaires.

3.2. Sauf accord exprès distinct, la prestation ne comprend ni représentation devant une autorité ou un tribunal, ni rédaction et dépôt d'un acte de procédure au nom du client, ni accomplissement matériel d'une démarche auprès d'un tiers.

3.3. Le prestataire traite la demande selon les informations dont il dispose. Une information manquante, inexacte, tardive ou contradictoire peut limiter la portée de la réponse.

3.4. Le tarif choisi définit le niveau de détail et l'étendue raisonnablement attendue de la prestation. Le prestataire peut diminuer la classe de tarif lorsqu'il estime qu'un niveau inférieur correspond mieux au travail effectivement requis. Lorsque cette diminution intervient après un paiement électronique, la différence est remboursée selon le mécanisme de paiement applicable.

3.5. Le prestataire est tenu à une exécution diligente de son mandat, mais ne garantit ni un résultat particulier, ni l'issue d'une démarche, d'une négociation ou d'une procédure. L'avis est rendu en fonction du droit et des informations disponibles au moment de sa livraison.

4. Messagerie du dossier et pièces complémentaires

4.1. Chaque commande peut comporter un fil d'échanges privé destiné exclusivement aux informations et documents utiles au traitement du dossier. Cette messagerie n'est pas un service de discussion générale.

4.2. Le client peut y compléter sa demande et le prestataire peut y solliciter des précisions. Les pièces ajoutées dans la messagerie restent rattachées au message qui les accompagne et sont distinctes des pièces déposées avec la demande initiale.

4.3. Les messages et pièces font partie du dossier de commande. Afin de préserver l'intégrité de l'historique, un message envoyé n'est en principe ni modifiable ni supprimable individuellement par son auteur.

4.4. Le client ne doit transmettre que les données et documents nécessaires à son dossier. Lorsqu'un document contient des données relatives à des tiers, il lui appartient de s'assurer que leur transmission est justifiée et de limiter, lorsque cela est possible, les informations non pertinentes.

4.5. La messagerie reste active tant que la commande n'a pas le statut « terminée ». Une fois ce statut atteint, l'historique demeure consultable pendant la durée de conservation du dossier, mais aucun nouveau message ne peut être envoyé.

4.6. Les notifications envoyées par courriel signalent l'existence de nouveaux échanges sans reproduire le contenu confidentiel des messages ou des pièces. Plusieurs messages rapprochés peuvent être regroupés dans une seule notification.

4.7. En cas de réattribution autorisée d'un dossier, l'accès est déterminé par l'attribution actuelle de la commande. L'ancien prestataire perd l'accès au dossier et le nouveau prestataire peut accéder à l'historique nécessaire à la poursuite du mandat.

5. Livraison, délai de réclamation et clôture

5.1. La réponse est livrée par l'intermédiaire de la plateforme et peut également être adressée au client par courriel. Le client s'engage à consulter son adresse e-mail, y compris le dossier des courriers indésirables, ainsi que son espace client lorsqu'il en dispose.

5.2. À compter de la livraison de la réponse, le client dispose de cinq jours pour former une réclamation au moyen de la fonction ou du lien spécifiquement prévu à cet effet par la plateforme.

5.3. Un message ordinaire envoyé dans le fil du dossier, même s'il exprime une insatisfaction, ne constitue pas à lui seul une réclamation formelle et ne suspend ni ne prolonge le délai de cinq jours.

5.4. Lorsqu'une réclamation est valablement enregistrée dans le délai, la clôture automatique du dossier est suspendue pendant son traitement.

5.5. Selon le cas, le traitement de la réclamation peut notamment aboutir à un complément de réponse, à une diminution du tarif ou au rejet de la réclamation. La commande est clôturée lors de la résolution de la réclamation.

5.6. À défaut de réclamation formelle dans les cinq jours suivant la livraison, la commande passe au statut « terminée » et la rémunération due au prestataire est définitivement comptabilisée selon le fonctionnement de la plateforme.

6. Prix et paiement

6.1. Le prix applicable est celui affiché lors de la confirmation de la commande, sous réserve d'une éventuelle diminution de tarif ultérieure. Les montants affichés s'entendent en francs suisses et comprennent les taxes applicables lorsqu'elles sont dues.

6.2. Lorsque le client choisit le paiement électronique, celui-ci est traité par Stripe. NOVIUS.ch transmet à Stripe les informations nécessaires à l'ouverture et au rapprochement du paiement, notamment l'adresse e-mail du client, le montant et la référence de commande. Les données de carte ou autres données de paiement saisies sur l'interface Stripe sont traitées par Stripe selon ses propres règles.

6.3. Une commande payée électroniquement n'est considérée comme payée qu'après confirmation du paiement par le prestataire de paiement et enregistrement de cette confirmation par la plateforme.

6.4. Lorsque le mode « Facture QR » est proposé et sélectionné, le client s'engage à payer la facture dans le délai de vingt jours indiqué sur celle-ci. À défaut, un intérêt moratoire de 5 % l'an peut être dû conformément au Code des obligations. Un second rappel peut comporter des frais administratifs de CHF 20.

6.5. La plateforme peut limiter ou suspendre la possibilité de passer de nouvelles commandes lorsqu'un montant exigible demeure impayé.

6.6. Les frais liés au traitement d'un paiement ou au versement de la rémunération peuvent être supportés par la plateforme ou imputés au prestataire selon les règles applicables à son compte; ils ne modifient pas le prix confirmé au client sauf indication expresse avant la commande.

7. Confidentialité et protection des données

7.1. Les demandes juridiques peuvent contenir des données personnelles sensibles ou des informations relevant de la sphère privée. Le prestataire s'engage contractuellement à n'utiliser les informations du dossier que pour l'exécution de la prestation et à en préserver la confidentialité.

7.2. Les informations du dossier sont accessibles aux personnes dont l'intervention est nécessaire au fonctionnement du service, notamment au client, au prestataire actuellement affecté et, lorsqu'une intervention technique ou administrative le requiert, aux personnes habilitées par l'exploitant de la plateforme.

7.3. NOVIUS.ch met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles destinées à protéger les données, notamment des contrôles d'accès, un stockage privé des documents de dossier hors de l'arborescence web publique et, pour certaines catégories de données, des mécanismes de

chiffrement.

7.4. Les modalités détaillées de collecte, d'utilisation, de transmission et de conservation des données sont exposées dans la Déclaration de protection des données, qui fait partie de l'information fournie aux utilisateurs.

8. Droits d'auteur et utilisation des documents

8.1. Le prestataire conserve les droits d'auteur qui lui appartiennent sur les documents qu'il rédige.

8.2. Le client reçoit un droit non exclusif d'utiliser la réponse pour ses besoins propres et pour les démarches liées à la situation ayant fait l'objet de la commande. Sauf accord du prestataire ou exception légale, la commercialisation ou la diffusion publique substantielle de la réponse n'est pas autorisée.

9. Responsabilité

9.1. Le prestataire répond personnellement de la bonne et fidèle exécution du mandat qui lui est confié, dans les limites prévues par le droit applicable.

9.2. NOVIUS.ch répond de ses propres obligations en tant qu'exploitant de la plateforme. Elle ne garantit pas le résultat juridique recherché par le client et n'assume pas la responsabilité professionnelle propre au prestataire indépendant pour le contenu de son avis.

9.3. Dans la mesure permise par le droit impératif, aucune partie ne répond de dommages indirects qui ne pouvaient raisonnablement être prévus lors de la conclusion du contrat. Les exclusions ou limitations de responsabilité ne s'appliquent pas lorsqu'elles seraient contraires au droit impératif, notamment en cas de faute intentionnelle ou de faute grave.

9.4. Le client reste responsable des décisions et actes qu'il prend sur la base des informations reçues et doit respecter les délais légaux ou judiciaires qui lui sont applicables. La commande d'un avis sur NOVIUS.ch n'interrompt ni ne prolonge un délai légal, administratif ou judiciaire.

10. Utilisation diligente et sécurité des comptes

10.1. Les utilisateurs s'engagent à ne pas détourner la plateforme de sa finalité, à ne pas tenter d'accéder à un dossier auquel ils ne sont pas autorisés et à ne pas téléverser de fichier malveillant, illicite ou manifestement sans lien avec la prestation.

10.2. Les identifiants de connexion sont personnels. L'utilisateur doit prendre les mesures raisonnables pour empêcher leur utilisation par un tiers et informer sans délai NOVIUS.ch s'il soupçonne un accès non autorisé.

10.3. Une utilisation frauduleuse ou gravement abusive peut entraîner la suspension ou la fermeture du compte, sous réserve des droits acquis et des obligations encore en cours.

11. Réclamations et différends

11.1. La procédure de réclamation décrite ci-dessus vise à permettre un règlement rapide des contestations relatives à la prestation.

11.2. NOVIUS.ch peut faciliter une résolution amiable entre le client et le prestataire. Sauf accord exprès des parties ou disposition légale contraire, cette intervention ne constitue pas une décision juridictionnelle et ne prive aucune partie de ses droits devant les autorités compétentes.

11.3. Pour toute difficulté relative au fonctionnement de la plateforme, l'utilisateur peut contacter NOVIUS.ch via le formulaire de contact ou à l'adresse info@novius.ch.

12. Droit applicable, for et modifications

12.1. Les présentes conditions sont soumises au droit suisse.

12.2. Les tribunaux compétents sont déterminés conformément au droit suisse. Dans la mesure où une élection de for est admissible, le for du siège de Roduit Web Services est convenu. Les fors impératifs, notamment ceux protégeant les consommateurs, demeurent réservés.

12.3. NOVIUS.ch peut adapter les présentes conditions pour tenir compte d'évolutions légales, techniques ou fonctionnelles. La version applicable à une commande est celle présentée au client au moment de sa confirmation, sous réserve des dispositions impératives applicables.

Roduit Web Services · Rue des Noyers 29 · 1926 Fully · Suisse · info@novius.ch