



## PASS CMA LIBERTE – CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT

### INFORMATIONS ESSENTIELLES

Bienvenue à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Ile-de-France ou dénommée CMA Ile-de-France (CMA IDF). Quelques informations « essentielles ». Vous vous apprêtez à choisir l'offre d'abonnement « Pass CMA LIBERTÉ » de la CMA IDF et nous vous remercions de votre confiance. Afin de faciliter la lecture de votre contrat d'abonnement vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous engager auprès de la CMA IDF en toute sérénité.

### ABONNEMENT PASS CMA LIBERTE

Le « Pass CMA Liberté » est un abonnement mensuel destiné aux entreprises en cours d'immatriculation et aux entreprises déjà immatriculées en Ile-de-France. Il propose à l'abonné l'accès intégré à des prestations de conseil et d'accompagnement individuelles et collectives, pour tout secteur d'activité, à tout moment de leur vie, ainsi que des avantages négociés auprès de partenaires.

### ACCES AU PASS CMA LIBERTE

La souscription au « Pass CMA Liberté » se fait auprès de l'un des établissements de la CMA, en présentiel ou à distance durant les horaires d'ouverture, de lundi à vendredi sauf en cas de fermetures exceptionnelles ou jours fériés. La souscription peut être effectuée tant que la prestation est proposée par la CMA IDF. La procédure de souscription est formalisée par un contrat et un mandat de prélèvement SEPA.

### CONDITIONS DE SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT D'ABONNEMENT « PASS CMA LIBERTÉ »

Pour les entreprises individuelles, sociétés et micro-entrepreneurs, le signataire du contrat s'engage en son nom ; il fournit une copie de sa pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport ou titre de séjour en cours de validité), un Relevé d'identité bancaire à son nom correspondant au compte bancaire indiqué sur l'autorisation de prélèvement automatique (en cas de choix du prélèvement automatique).

### LA DURÉE D'ENGAGEMENT

Le contrat prend effet à compter du jour de l'enregistrement du contrat par le service abonnement de la CMA Ile-de-France. Le délai d'enregistrement sera de 2 jours ouvrés maximum. Le contrat est établi pour une durée indéterminée.

Le contrat Pass CMA Liberté comporte, par défaut, une période d'engagement de 6 mois. Une dispense de période d'engagement est possible pour les clients qui n'envisagent pas de consommer de prestation de conseil ou d'accompagnement manière immédiate, ou qui souhaitent régler ladite prestation à l'unité puis bénéficier d'un contrat sans engagement, ou si les 12 premières mensualités sont financées par un partenaire.

### RÉSILIATION

Vous pouvez mettre fin à votre contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception au service abonnement. Il est conseillé de prendre contact avec le service abonnement au préalable, pour vérifier la situation de votre

contrat. La résiliation prendra effet à la fin du mois en cours de la date de réception de votre courrier si vous avez une offre d'abonnement sans engagement ou si vous êtes au-delà de votre période minimale d'abonnement.

Si vous avez une offre avec engagement, la résiliation prendra effet à la date de la fin de la période d'abonnement, uniquement après réception de votre courrier de demande de résiliation (cachet de la poste faisant foi). Si vous résiliez avant la fin de cette période initiale minimale d'engagement, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période. Toutes les informations utiles sont disponibles auprès du service abonnement.

### INFORMATION SUR LES TARIFS

Les tarifs d'abonnement et des options sont disponibles sur le contrat et la brochure accessible en ligne. Ils ne comprennent pas les frais éventuels réclamés par d'autres organismes qui restent à la charge du Client et qui pourront faire l'objet d'une facturation distincte. Ils sont garantis pour une période de 12 mois. Les tarifs sont votés par l'Assemblée Générale de la CMA IDF. Ils pourront être révisés chaque année. En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d'effet par tout moyen.

### FACTURE

Vous recevrez chaque mois, sur l'adresse email liée à votre contrat, une facture pour la période d'abonnement en cours. La période de facturation correspond du 1er au 31 du mois précédent. Le prélèvement bancaire a lieu à partir du 5 de chaque mois. Vous pouvez régler les factures par prélèvement automatique, ou par un d'autres modes de paiement qui vous sont proposés par la CMA IDF.

### INTERLOCUTEUR UNIQUE

Votre interlocuteur unique prendra contact avec vous dans les 5 jours calendaires qui suivent la mise en place du contrat d'abonnement afin de se présenter et vous transmettre ses coordonnées. L'interlocuteur unique sera votre référent au sein de la CMA IDF pour toutes questions du ressort de la CMA IDF. Au quotidien, il répondra à vos questions d'ordre général soit avec un premier niveau d'information, soit par la mise en relation avec un expert interne ou externe en cas de besoin.

### SERVICE ABONNEMENT

Vous pouvez contacter le service abonnement pour les questions liées à la gestion administrative de votre contrat, par mail à [pass@cma-idf.fr](mailto:pass@cma-idf.fr) ou par téléphone au 01 87 44 32 22 pendant les horaires d'ouverture ou par courrier à Chambre de Métiers et de l'Artisanat Ile-de-France – Service Pass CMA Liberté » – 72 rue de Reuilly – 75012 PARIS. Les conditions générales d'abonnement aux offres de services ainsi que la plaquette client sont disponibles sur le site [www.cma-idf.fr/pass](http://www.cma-idf.fr/pass)



## **Article 1 : OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT**

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement aux offres de services ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Ile-de-France (dénommée le « Prestataire » ou « CMA IDF ») met à la disposition de l'entreprise cliente signataire (dénommée le « Client ») les services inclus dans le contrat d'abonnement « Pass CMA Liberté ».

Ce contrat d'abonnement regroupe un bouquet de services qui couvre les différentes prestations dont le détail est indiqué dans la plaquette client et le contrat, au regard de l'abonnement souscrit. Des options peuvent être incluses dans ces abonnements ou le Client a la possibilité d'y souscrire postérieurement. Dans tous les cas ces options sont rattachées à un des abonnements « Pass CMA Liberté » et suivent donc toutes les dispositions insérées dans le contrat d'abonnement sauf indication contraire.

## **Article 2 : DURÉE ET DATE D'EFFET DU CONTRAT**

### **2.1 La durée du contrat d'abonnement**

Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée indéterminée assortie ou non d'une période minimale initiale d'engagement de 6 mois au regard des situations suivantes.

La signature du contrat d'abonnement vaut engagement ferme jusqu'à la résiliation du contrat (voir article 9). Le Client a la faculté de résilier le contrat dans les cas et selon les formes prévues à l'article 9.

Si le Client souscrit, en cours d'exécution de contrat, une offre spécifique ou supérieure impliquant une période minimale d'abonnement, cette nouvelle période minimale prend effet au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la date de la souscription à l'offre. Elle se substitue à celle qui était en cours, sauf dans le cas où la nouvelle période d'engagement est d'une durée inférieure à celle qui était en cours.

### **2.2. La date d'effet du contrat d'abonnement**

Le contrat prend effet à compter du 1<sup>er</sup> jour d'enregistrement du contrat par le service abonnement de la CMA IDF. Le délai d'enregistrement sera de 2 jours ouvrés maximum. L'enregistrement ne pourra se faire qu'au respect des conditions de l'art. 8.

## **Article 3 : MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES**

Le Client aura à disposition les services indiqués à l'article 1 durant les périodes d'ouverture de la CMA IDF soit du lundi au vendredi et aux horaires d'ouverture sauf en cas de fermetures exceptionnelles décidées par la CMA IDF ou de jours fériés. Ces périodes d'ouverture et de fermeture sont indiquées sur le site web de chaque Chambre de Métiers et de l'Artisanat départementale.

Pour toute question relative à la gestion administrative du contrat, le Client pourra se rapprocher du service abonnement par mail à l'adresse [pass@cma-idf.fr](mailto:pass@cma-idf.fr) et par téléphone au 01 87 44 32 22 (du lundi au vendredi de 9h à 17h).

Aucun remboursement ne pourra être alors consenti pour la non-disponibilité du service sur ces périodes.

## **Article 4 : MODALITÉS FINANCIÈRES**

La mise à disposition des prestations objets du contrat donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel qui prend effet à compter de la date indiquée à l'article 2.2.

Le prix de l'abonnement et des options sont indiqués dans la plaquette client et le contrat au regard du type d'abonnement souscrit. La CMA IDF est assujettie à la TVA.

Ce prix est garanti pendant 12 mensualités, soit jusqu'à la date anniversaire du contrat.

Le prix de l'abonnement et celui des options pourront être revus à chaque date anniversaire du contrat, qui correspond à la date d'effet du contrat, au regard des décisions prises par l'Assemblée Générale du Prestataire qui fixe la grille tarifaire applicable. Cette revalorisation s'appliquera automatiquement. Le Prestataire informera par tout moyen le Client un (1) mois avant la date d'effet du changement de prix.

## **Article 5 : PAIEMENT**

### **5.1 Facturation**

Les sommes dues au titre du contrat font l'objet de factures mensuelles qui sont adressées au Client par mail ou par voie postale sur demande écrite expresse du Client.

Les factures feront apparaître le prix de l'abonnement et le prix des options éventuellement souscrites. La facturation s'effectuera par prélèvement mensuel automatique à compter de la date d'effet du contrat.

### **5.2. Conditions de paiement des factures**

Le Client s'engage à payer le prix de l'abonnement mensuel. Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. Le non-respect de cette date donne lieu à l'application des mesures pour retard de paiement prévues à l'article 6.

En cas de non-paiement, la CMA IDF peut également interrompre la réalisation des prestations demandées en cours. Le paiement s'effectue, au choix du Client, par prélèvement automatique, par chèque ou par virement ou par tout autre mode de paiement que lui propose la CMA IDF.

### **5.3. Prélèvement SEPA**

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros par le Prestataire sur la base de l'autorisation préalable du débiteur, formalisée par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA » mis à disposition par le Prestataire et complété et signé par le Débiteur dénommé aussi le Client.

En cas de changement de Relevé d'identité bancaire au cours de la période contractuelle, le nouveau RIB doit être transmis avant le 30 du mois en cours pour enregistrement par le service abonnement et pour pouvoir être pris en compte lors du prélèvement du mois X+1.

## **Article 6 : CONSÉQUENCES DU DÉFAUT DE PAIEMENT DES FACTURES**

Les sommes restantes dues à la CMA IDF par le Client, après (3) trois relances restées sans effet seront majorées d'intérêts de retard calculés à compter de la date de réception du courrier portant mise en demeure de payer sur la base de 3 fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € (article L. 441-6 du code de commerce).

Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de la CMA IDF ne serait pas honoré les frais divers liés à l'impayé seront facturés au Client (frais de rejet de prélèvement automatique, ...).

## **Article 7 : SUSPENSION DE L'ACCÈS AU SERVICE**

En cas de non-paiement de l'abonnement ou de retard de paiement l'abonnement sera suspendu à compter de la date de réception du courrier de mise en demeure. Le rétablissement au service ne pourra se faire que lorsque le Client aura régularisé l'intégralité des sommes dues et des frais annexes (article 6).

## **Article 8 : DOCUMENTS À FOURNIR**

Le contrat est conclu sous les conditions suivantes :

- Fournir la pièce nationale d'identité ou le passeport ou le titre de séjour en cours de validité du signataire du contrat.
- Parafer et signer le contrat d'abonnement en double exemplaires.
- Pour le prélèvement automatique, fournir un RIB et signer le mandat de prélèvement SEPA fourni par la CMA IDF au nom correspondant au compte bancaire indiqué sur le RIB.
- En cas de changement de Relevé d'identité bancaire au cours de la période contractuelle, le nouveau RIB doit être transmis avant le 30 du mois en cours pour enregistrement par le service abonnement et pour pouvoir être pris en compte lors du prélèvement du mois X+1. À défaut du respect des conditions ci-dessus le contrat ne peut être enregistré.

## **Article 9 : FIN DE CONTRAT / RÉSILIATION / RADIATION**

### **9.1. Résiliation**

Vous pouvez mettre fin à votre contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception au service abonnement. Il est conseillé de prendre contact avec le service abonnement au préalable, pour vérifier la situation de votre contrat.

La résiliation prendra effet à la fin du mois en cours de la date de réception de votre courrier si vous avez une offre d'abonnement sans engagement ou si vous êtes au-delà de votre période minimale d'abonnement.

Si vous avez une offre avec engagement, la résiliation prendra effet à la date de la fin de la période d'abonnement, uniquement après réception de votre courrier de demande de résiliation (cachet de la poste faisant foi). Si vous résiliez avant la fin de cette période initiale minimale d'engagement, vous restez redevable des

mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période. Ces frais vous seront facturés en une seule fois.

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles sur cette résiliation auprès du service abonnement de la CMA IDF.

Le contrat peut être résilié par la CMA IDF après en avoir avisé le Client par tout moyen mais sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- Fausse déclaration du Client concernant le contrat d'abonnement,
- Décès du Client, la CMA IDF pourra résilier le contrat dès qu'elle en aura connaissance sauf si les ayants droits désirent le poursuivre. Ils sont alors engagés pour les sommes dues au titre du contrat jusqu'à sa résiliation,
- Non-paiement par le Client des sommes dues à la CMA IDF, survenue suite à 3 relances au préalable restées aussi sans effet,
- Transfert du Client sur un territoire hors de la compétence géographique de la CMA IDF,
- Recours abusif à l'interlocuteur unique de la part du Client.

En cas de résiliation par la CMA IDF avant le terme de la période initiale minimale d'engagement de 6 mois les redevances, restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles pour le Client. Ces frais vous seront facturés en une seule fois.

La résiliation du « Pass CMA Liberté », à l'initiative du Client ou de la CMA IDF entraîne de facto la résiliation de l'accès aux offres proposées par les partenaires du Pass CMA Liberté, et ce dans les mêmes conditions. Le Client bénéficiera de l'ensemble des prestations du « Pass CMA Liberté » jusqu'à la fin de votre contrat : conseiller dédié, formations, expertises, Centrale d'achat et Comité d'entreprise.

### **9.2. Radiation de l'entreprise titulaire du contrat d'abonnement**

En cas de radiation de l'entreprise, le Client doit en informer la CMA IDF par courrier recommandé adressé au service abonnement, pour demander la résiliation de son contrat et ses options. La date d'effet de la résiliation correspondra au dernier jour du mois correspondant à la date de réception du courrier de demande de résiliation par le service abonnement.

En cas de radiation durant la période initiale minimale d'engagement, les sommes restantes à courir jusqu'à la fin de la période initiale minimale d'engagement deviennent immédiatement exigibles. Ces frais vous seront facturés en une seule fois.

## **Article 10 : RÉCLAMATION**

En cas de problème au sujet d'une prestation faisant l'objet du contrat d'abonnement, une réclamation peut être déposée auprès de votre interlocuteur unique ou par e-mail à l'adresse [pass@cma-idf.fr](mailto:pass@cma-idf.fr) ou par courrier à Chambre de Métiers et de l'Artisanat Ile-de-France – Service Abonnement – 72 rue de Reuilly – 75012 PARIS.



#### **Article 11 : INTERLOCUTEUR UNIQUE**

Afin de personnaliser votre contact avec la CMA IDF, un interlocuteur unique vous sera attribué.

L'interlocuteur unique sera votre point d'entrée au sein de la CMA IDF ; vous le contacterez pour toutes questions du ressort de la CMA IDF. L'interlocuteur unique sera chargé de vous répondre, de vous mettre en relation avec le service compétent ou de vous orienter sur la structure adaptée. Il n'a cependant qu'une obligation de moyen.

Votre interlocuteur unique prendra contact avec vous, dans les 5 jours calendaires qui suivent la date d'effet du contrat, afin de se présenter et de vous transmettre son nom et ses coordonnées.

En cas de modifications des coordonnées ou de changement d'interlocuteur unique, vous serez informé(e) par e-mail des coordonnées de votre nouvel interlocuteur unique et une nouvelle prise de contact aura lieu.

#### **Article 12 : USAGE**

Le contrat ouvre droit à une offre d'abonnement décrite à l'article 1 pour le titulaire signataire du contrat. Le contrat est nominatif et ne peut être utilisé que par le Client, qui aura seul droit aux prestations couvertes par l'abonnement. Le contrat n'est pas cessible.

#### **Article 13 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT ET DE L'OFFRE DE SERVICES**

Les conditions générales d'abonnement sont consultables en ligne et le Prestataire se réserve le droit de les modifier à tout moment. Cette modification entrera en vigueur dès la publication des nouvelles dispositions et la date sera mentionnée en en-tête des présentes après les termes « Applicables au ». Seule la dernière version sera applicable. La CMA IDF se laisse la possibilité d'élargir, modifier ou supprimer les prestations comprises dans son offre de services. Dans ce cas, le Client en bénéficiera automatiquement.

Le Client reconnaît avoir eu connaissance et avoir accepté les présentes conditions générales de vente avant de confirmer son adhésion au Pass CMA Liberté.

#### **Article 14 : TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES**

La CMA IDF respecte la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée et le Règlement européen n°2016/679 portant sur la protection des données personnelles.

Votre abonnement à nos services implique la collecte et le traitement de vos données personnelles (ex. nom, prénom, adresses postale et électronique). Le fondement légal de traitement de vos données personnelles repose sur votre consentement.

Vos données sont traitées uniquement par les services compétents de la CMA IDF (ex. services développement économique, formation et financier) et à nos collaborateurs dûment habilités à les traiter eu égard à leurs fonctions au sein de la structure. De même, vos données seront transmises à la centrale d'achats groupés HA+PME et au Comité d'entreprise pour faciliter votre accès à leur

plateforme.

Vos données sont conservées pour toute la durée de votre abonnement.

Si vous le souhaitez et à tout moment, vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données ou encore demander leur portabilité.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre référent à la protection des données personnelles via l'adresse [rgpd@cma-idf.fr](mailto:rgpd@cma-idf.fr).

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL au 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

#### **Article 15 : DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE**

Les présentes conditions générales d'abonnement aux offres de services « CMA LIBERTÉ » sont soumises à l'application du droit français. Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de leur interprétation ou application. Si elles n'y parviennent pas, elles soumettront le litige aux tribunaux compétents. Le Client reconnaît expressément les avoir lues, comprises et acceptées.

Les finalités de recueil des données à caractère personnel du Client ont pour but la gestion administrative et comptable du dossier du Client, l'accompagnement pour l'exécution de la prestation de service prévue au contrat et la communication d'actions de la CMA IDF dans le cadre de la promotion du secteur de l'artisanat.

Les destinataires des données à caractère personnel sont les collaborateurs de la CMA IDF ayant capacité à faire souscrire l'abonnement et à le gérer.

Le traitement des données à caractère personnel fait l'objet d'un traitement informatique de la part de la CMA IDF par le biais des progiciels SONATE, édité par la société Cis Valley et IDYLIS BIZ édité par la société IDYLIS.COM filiale du groupe DIVALTO mais ne comprend pas de décisions automatisées. Les données à caractère personnel seront en effet stockées dans SONATE et IDYLIS. La base juridique justifiant de la licéité du traitement est l'exécution contractuelle prévue à l'article 6.1.b et la mission d'intérêt public prévue à l'article 6.1.e du Règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Les données à caractère personnel recueillies auprès du Client sont indispensables à l'exécution des prestations objets de l'abonnement. Elles seront conservées jusqu'à trois (3) ans après la fin du contrat d'abonnement.