CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET MENTIONS LÉGALES — MASTER VOICE

MASTER VOICE — Nicolas Brasseleur

Conditions générales de vente, conditions d'utilisation du site et politique de confidentialité

Entrepreneur individuel — École de chant, coaching vocal et événements associés

11 Allée du Chapelier, 33240 Gauriaguet

SIRET 931 264 683 00018 — Code APE 8552Z

mastervoice.nicolas@gmail.com — 06 08 57 32 86 — www.mastervoicenicolas.com

Document à jour au 19 octobre 2026

LES CGV EN CLAIR

Les règles de Master Voice en mots simples, situation par situation. Ce guide ne remplace pas les conditions générales de vente qui suivent : il n'a pas de valeur contractuelle et, en cas de doute, c'est l'article cité qui fait foi.

Annuler ou reporter un cours

Gratuit jusqu'à **48 heures avant**. Après, ou si vous ne venez pas, le cours est dû (décompté de votre formule, ou non remboursé), sauf force majeure. En retard, le cours se termine quand même à l'heure prévue. Même règle des 48 h pour le cours d'essai, le cours à la carte, le Coaching Préparation, le studio et la carte cadeau.

> **Exemple :** cours le jeudi à 18 h : annulation gratuite jusqu'au mardi 18 h ; après, il est dû.

Articles **18**, **21**, **22**, **33**, **40** et **57** des CGV

Changer d'avis après un achat

Pour les services achetés sur le site et listés à l'article **26.2** : **14 jours** pour changer d'avis, sans donner de raison. Les cours déjà faits à votre demande, ou dont la date est passée, restent dus. Pas de rétractation pour l'Immersion ni pour les billets du Gala.

> **Exemple :** abonnement pris le 3 : rétractation possible jusqu'au 17 inclus (jusqu'au premier jour ouvrable suivant si le 17 tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié).

Articles **26** à **28** des CGV

Abonnement mensuel

Un nombre d'heures par cycle d'un mois, renouvelé automatiquement. **Sans engagement** : vous résiliez quand vous voulez, sans frais, et ça s'arrête à la fin du cycle en cours. Les heures non prises sont perdues, sauf si Master Voice a annulé. Hausse de prix annoncée au moins 30 jours avant.

> **Exemple :** abonné depuis le 15 mars, vous résiliez le 20 juin : vous gardez vos heures jusqu'au 14 juillet, puis plus aucun prélèvement.

Articles **23** à **25** des CGV

Cours à deux ou à trois

Une séance à plusieurs ne compte qu'**une heure**, prise sur la formule d'une seule personne. Vous choisissez ensemble laquelle ; sans autre indication, c'est celle de la personne qui a réservé.

> **Exemple :** Léa réserve un cours pour elle et Tom : l'heure est décomptée de la formule de Léa, pas de celle de Tom.

Article **7** des CGV

Cours d'essai et cours à la carte

Cours d'essai : **40 minutes, 25 €**, une seule fois par client. Cours à la carte : 1 h ou 2 h, payées à la réservation. Pour les deux : 14 jours de rétractation (sauf si le cours a déjà eu lieu) et annulation gratuite jusqu'à 48 h avant.

> **Exemple :** cours d'essai le samedi à 10 h : annulation gratuite jusqu'au jeudi 10 h.

Articles **8**, **9**, **21** et **22** des CGV

Coaching Préparation

Un carnet de **2, 4 ou 6 heures** pour préparer une chanson à une date précise. Il est à votre nom et valable **3 mois** à partir de la date de départ choisie à l'achat. Seul, à deux ou à trois, au même tarif.

> **Exemple :** mariage le 20 juin, carnet de 4 heures qui démarre le 1er avril : valable jusqu'à fin juin, le temps de tout préparer.

Articles **32** à **35** des CGV

Enregistrer en studio

1 h de préparation avec Master Voice, puis l'enregistrement au Studio Sant. Le prix affiché est **pour un chanteur** : la part Master Voice se paie en ligne, une fois pour la session ; la part du Studio, **60 € par chanteur**, se paie sur place. L'enregistrement vous appartient. Vidéo de la séance offerte la première fois, puis en option payée au Studio.

> **Exemple :** Le confort à deux : 150 € en ligne + 2 × 60 € au studio = 270 €.

Articles **36** à **43** des CGV

Master Class

Dès **17 ans** (autorisation parentale écrite pour un mineur). Inscription à votre nom, 14 jours pour changer d'avis ; ensuite, ni annulation, ni report, ni remboursement, sauf force majeure. Annulée faute de participants : remboursé ou reporté, à votre choix.

> **Exemple :** inscription le 1er pour une Master Class le 30 : rétractation possible jusqu'au 15 inclus ; le 20, plus d'annulation possible.

Articles **29** à **31** des CGV

Immersion Master Voice

Séjour réservé aux **majeurs**. Deux paiements : la formation à Master Voice, l'hébergement et la restauration au lieu du séjour. **Pas de rétractation** ; si vous annulez, la part Master Voice n'est pas remboursée, sauf force majeure dûment justifiée.

> **Exemple :** vous ne pouvez plus venir : vous pouvez demander à être remplacé par une autre personne, avec l'accord préalable et écrit de Master Voice et du lieu.

Articles **44** à **53** des CGV

Gala de fin d'année

Pour chanter : abonnement actif depuis au moins **6 mois**, ou au moins **15 heures** de cours dans la saison, et l'accord du coach. Contribution aux frais : 14 jours pour changer d'avis. Billets du public : ni échangés ni remboursés, sauf annulation ou report du spectacle.

> **Exemple :** abonné depuis 4 mois, mais 16 heures suivies cette saison : vous pouvez demander à participer.

Articles **54** à **56** des CGV

Carte cadeau

Une séance de 1, 2 ou 3 heures, en une seule fois. Valable **12 mois** après l'achat. À réserver au moins 48 h à l'avance ; annulation ou report jusqu'à 48 h avant. Pas utilisable dans le cadre d'un abonnement.

Exemple : carte « Élégance » achetée le 1er mars : une séance de 2 heures, dans les 12 mois.

Articles **57** à **59** des CGV

Club Vox et parrainage

Gratuit, dès la création de votre compte, avec des Vox de bienvenue. Les Vox sont crédités **après le cours** réellement suivi, jamais à la réservation. Ils ne valent pas d'argent et expirent après 6 mois d'inactivité. Parrainage : réduction pour le filleul qui s'inscrit avec votre lien et achète une formule (abonnement ou carnet), récompense pour vous.

Exemple : cours reporté du 10 au 17 : rien le 10 ; si vous suivez le cours du 17, vos Vox arrivent à la fin de ce cours.

Articles **60** à **67** des CGV

Âge minimum et mineurs

Cours, carnets et studio dès **7 ans** ; Master Class dès 17 ans ; Immersion à partir de 18 ans. Pour un mineur, c'est son représentant légal qui réserve, qui paie et qui reste responsable avant et après le cours.

Exemple : votre fille de 12 ans : vous réservez, vous payez, et vous venez la chercher à l'heure de fin du cours.

Article **4** des CGV

Droit à l'image

Aucune photo ni vidéo sur laquelle on peut vous identifier n'est utilisée pour la communication de Master Voice sans votre **accord écrit**, donné à part. Venir en cours ne vaut pas accord. Vous pouvez retirer votre accord à tout moment, pour l'avenir.

Exemple : vous écrivez pour retirer votre accord : votre image n'est plus utilisée à partir de là.

Article **82** des CGV

Un souci ?

Écrivez à mastervoice.nicolas@gmail.com ou appelez le 06 08 57 32 86 : Master Voice cherche avec vous une solution. Sans accord, si vous êtes consommateur, un médiateur gratuit peut vous aider : **CM2C**.

Exemple : désaccord sur une heure décomptée : écrivez d'abord à Master Voice (une réclamation écrite est nécessaire avant de saisir le médiateur).

Articles **92** et **93** des CGV

MENTIONS LÉGALES

Éditeur du site. Le site www.mastervoicenicolas.com est édité par Nicolas Brasseleur, qui exerce sous le nom commercial « Master Voice ». Il est entrepreneur individuel, immatriculé au Registre National des Entreprises : SIRET 931 264 683 00018, code APE 8552Z (enseignement culturel). Siège : 11 Allée du Chapelier, 33240 Gauriaguet, France.

TVA. Master Voice bénéficie de la franchise en base de TVA (article 293 B du Code général des impôts) : la TVA n'est donc pas applicable.

Directeur de la publication. Nicolas Brasseleur.

Contact. mastervoice.nicolas@gmail.com — 06 08 57 32 86.

Hébergement du site. Le site est créé et hébergé avec la plateforme Wix. L'hébergeur est Wix Online Platforms Limited, 1 Grant's Row, Dublin 2 D02HX96, Irlande (société du groupe Wix.com Ltd, 40 Namal Tel Aviv St., Tel Aviv 6350671, Israël), joignable sur www.wix.com. Les détails techniques de l'hébergement figurent dans les mentions légales publiées par Wix.

Propriété du site. La structure, la charte graphique, les textes, les visuels, les vidéos et tous les éléments du site appartiennent à Nicolas Brasseleur, ou sont utilisés avec l'accord de leurs titulaires de droits.

SOMMAIRE

- **Titre 1** — Dispositions générales (articles 1 à 5)
- **Titre 2** — Description des prestations (articles 6 à 16)
- **Titre 3** — Réservation, retard et annulation des cours (articles 17 à 22)
- **Titre 4** — Abonnements et formules mensuelles (articles 23 à 25)
- **Titre 5** — Droit de rétractation : dispositions communes (articles 26 à 28)
- **Titre 6** — Master Class (articles 29 à 31)
- **Titre 7** — Coaching Préparation : carnets d'heures (articles 32 à 35)
- **Titre 8** — Sessions d'enregistrement en studio (articles 36 à 43)
- **Titre 9** — Immersion Master Voice (articles 44 à 53)
- **Titre 10** — Gala de fin d'année et billetterie (articles 54 à 56)
- **Titre 11** — Cartes cadeaux (articles 57 à 59)
- **Titre 12** — Programme de fidélité « Le Club Vox » et programme de parrainage (articles 60 à 67)
- **Titre 13** — Paiement et facturation (articles 68 à 70)
- **Titre 14** — Comportement, discipline et relation avec Master Voice (articles 71 à 74)
- **Titre 15** — Santé, sécurité et assurance (articles 75 à 79)
- **Titre 16** — Propriété intellectuelle et contenus pédagogiques (articles 80 à 81)
- **Titre 17** — Droit à l'image (article 82)
- **Titre 18** — Confidentialité (article 83)
- **Titre 19** — Responsabilité de Master Voice (articles 84 à 88)
- **Titre 20** — Événements exceptionnels et force majeure (articles 89 à 91)
- **Titre 21** — Réclamations et médiation de la consommation (articles 92 à 93)
- **Titre 22** — Données personnelles et politique de confidentialité (RGPD) (articles 94 à 100)
- **Titre 23** — Cookies (article 101)
- **Titre 24** — Dispositions finales (articles 102 à 108)
- **Annexe** — Formulaire type de rétractation

TITRE 1 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

En clair. Ces conditions s'appliquent à tout ce que vous réservez ou achetez chez Master Voice : sur le site, par téléphone, par email ou en personne. Les cours sont ouverts dès 7 ans, les Master Class dès 17 ans (avec une autorisation parentale écrite pour un mineur), et l'Immersion est réservée aux majeurs. Pour un mineur, c'est son représentant légal (parent ou tuteur) qui réserve, qui paie et qui reste responsable de l'enfant avant et après le cours.

Exemple : vous inscrivez votre fille de 12 ans. C'est vous qui réservez et qui payez, et vous venez la chercher à l'heure de fin du cours.

ARTICLE 1 — Objet de ces conditions générales

Ces conditions générales de vente et d'utilisation (les « CGV ») fixent les règles selon lesquelles Nicolas Brasseleur, entrepreneur individuel qui exerce sous le nom commercial Master Voice (« Master Voice » dans ces CGV), propose à ses clients (« vous » dans ces CGV) les services suivants :

- cours particuliers de chant ;
- coaching vocal ;
- cours d'essai (formule découverte) ;
- cours ponctuels à la carte ;
- abonnements mensuels (formules) ;
- cartes cadeaux ;
- carnets d'heures « Coaching Préparation » (2, 4 ou 6 heures) ;
- sessions d'enregistrement d'un titre en studio, en partenariat avec un studio d'enregistrement indépendant ;
- Master Class ;
- Immersion Master Voice (séjour de formation vocale) ;
- Gala de fin d'année et sa billetterie ;
- prestations de chanteur pour vos événements (mariage, cocktail, anniversaire…), sur devis : elles suivent les conditions du devis accepté, et ces CGV pour tout ce que le devis ne prévoit pas ;
- tout autre service du même type que Master Voice proposerait à l'avenir. Sauf mention contraire, ce service suivra les règles communes de ces CGV et ses propres conditions particulières.

Ces CGV s'appliquent à toute réservation, souscription, tout achat ou toute utilisation des services de Master Voice : sur le site www.mastervoicenicolas.com (le « Site »), par téléphone, par email ou en personne. Elles sont la base du contrat entre Master Voice et vous. Aucune autre condition ne s'applique, notamment pas vos propres conditions générales d'achat, sauf accord exprès et écrit de Master Voice.

Dans ces CGV, les délais en jours sont des jours calendaires (tous les jours comptent, week-ends et jours fériés compris), sauf mention contraire expresse.

ARTICLE 2 — Acceptation des CGV

Toute réservation et tout achat valent acceptation complète de ces CGV. Vous reconnaissez les avoir lues avant. Vous reconnaissez aussi avoir pu les télécharger, les enregistrer et les imprimer sur un support durable avant de valider votre réservation ou votre achat. Les CGV qui s'appliquent sont celles publiées sur le Site le jour de la réservation ou de l'achat. Vous déclarez avoir la capacité juridique de conclure un contrat, dans les conditions de l'article 4.

ARTICLE 3 — Champ d'application

Ces CGV s'appliquent à tous les services de Master Voice en France, quel que soit votre lieu de résidence, dès lors que le service est fourni, ou doit l'être, en France. Certains services ont en plus leurs propres conditions particulières : l'Immersion, les Master Class, le Gala, les cartes cadeaux, les cours d'essai, les cours ponctuels, les carnets Coaching Préparation et les sessions d'enregistrement en studio. Ces conditions particulières complètent les règles communes. En cas de contradiction, elles l'emportent sur les points qu'elles règlent spécifiquement.

ARTICLE 4 — Âge, capacité et mineurs

4.1 **Âge minimum.** Les cours particuliers de chant, le coaching vocal, les cours d'essai, les cours ponctuels, les carnets Coaching Préparation et les sessions d'enregistrement en studio sont ouverts dès 7 ans. Les Master Class sont ouvertes dès 17 ans. Un mineur ne peut y participer qu'avec une autorisation parentale écrite et signée, remise à Master Voice avant la session. Pour une session d'enregistrement, le mineur est accompagné de son représentant légal, ou d'un adulte que celui-ci a mandaté par écrit : à l'heure de préparation comme à la séance d'enregistrement. Dans les locaux du Studio, l'article 4.5 s'applique.

4.2 **Immersion : majeurs uniquement.** L'Immersion Master Voice est strictement réservée aux personnes majeures, c'est-à-dire ayant 18 ans révolus (accomplis) le jour du séjour.

4.3 **Mineurs : qui contracte.** Un mineur non émancipé ne peut pas conclure seul un contrat (article 1146 du Code civil). Toute réservation, tout abonnement, tout achat de carte cadeau et toute inscription pour un mineur sont donc faits et payés par son représentant légal (parent ou tuteur). Celui-ci s'engage alors en son nom propre, pour le compte du mineur, et assume toutes les obligations de ces CGV, notamment financières.

4.4 **Justificatifs et autorisation parentale.** Master Voice peut demander :

- avant la première séance d'un mineur, un justificatif de l'autorité parentale ou de la représentation légale ;
- une autorisation parentale écrite, qui couvre notamment le déroulement du cours, le droit à l'image (article 82) et, si besoin, les mesures d'urgence nécessaires, notamment l'appel des secours.

4.5 **Garde du mineur.** Le représentant légal reste responsable du mineur jusqu'à son entrée dans la salle de cours, puis de nouveau dès la fin de la séance. Il s'engage à venir chercher le mineur à l'heure de fin prévue. Master Voice n'assure aucune garde de l'enfant avant le début ni après la fin de la séance.

ARTICLE 5 Refus de contracter

Master Voice peut refuser une réservation, une inscription ou la conclusion d'un contrat, notamment en cas :

- de comportement passé incompatible avec le bon déroulement des services ;
- d'impayé passé ;
- de disponibilité insuffisante ;
- de demande manifestement incompatible avec la nature des services proposés.

Si ce refus intervient avant tout paiement, il ne donne droit à aucune indemnité.

TITRE 2 — DESCRIPTION DES PRESTATIONS

En clair. Master Voice propose des cours de chant et de coaching vocal (en général d'une heure), seul, à deux ou à trois, et des formules particulières : cours d'essai, cours à la carte, abonnements, cartes cadeaux, Master Class, Coaching Préparation, studio, Immersion et Gala. À deux ou à trois, une seule heure est décomptée, sur la formule d'une seule personne.

Exemple : Léa réserve un cours pour elle et Tom. Sauf autre choix de leur part, l'heure est décomptée de la formule de Léa, qui a réservé, et pas de celle de Tom.

ARTICLE 6 — Cours particuliers de chant et coaching vocal

Master Voice donne des cours individuels de technique vocale et de chant, et du coaching vocal : préparation à un projet artistique, à une prise de parole, à une audition ou à tout autre objectif vocal. Les cours ont lieu en présentiel, sauf accord entre vous et Master Voice pour un cours à distance. Une séance dure une heure, sauf mention contraire de la formule choisie.

ARTICLE 7 — Cours à plusieurs participants (duo et trio)

7.1 **Principe.** Vous pouvez suivre les cours seul, à deux (formule duo) ou à trois (formule trio), au choix des participants. Ce n'est pas un service différent des cours particuliers : c'est seulement une façon d'organiser la séance.

7.2 **Une seule heure décomptée.** En duo ou en trio, l'heure de cours n'est décomptée que d'une seule formule ou d'un seul abonnement : celui du participant qui « prend » cette heure sur son compte. Elle n'est jamais décomptée en même temps des formules de chacun des participants présents.

7.3 **Répartition entre participants.** Les participants choisissent librement entre eux, d'une séance à l'autre, sur quelle formule l'heure est prise. Ils se mettent d'accord à l'avance et l'indiquent, si besoin, à Master Voice lors de la réservation. Ils peuvent changer ce choix en prévenant simplement Master Voice, au plus tard avant le début de la séance. Sans autre indication lors de la réservation, l'heure est prise sur la formule de la personne qui a réservé.

7.4 **Différends entre participants.** Master Voice n'est jamais responsable des désaccords entre participants d'une même séance sur la répartition des heures prises sur leurs formules.

7.5 **Duo ou trio à l'unité.** Une séance en duo ou en trio peut aussi être réservée et payée à l'unité, au tarif de la séance affiché sur le Site, sans formule ni abonnement. Elle suit alors les conditions des cours ponctuels (article 22). Le tarif est celui de la séance, quel que soit le nombre de participants, dans la limite du nombre admis par la formule choisie. L'un des participants fait la réservation et répond du paiement.

ARTICLE 8 Cours d'essai (formule découverte)

Le cours d'essai est une séance découverte de 40 minutes, au tarif de 25 €. Il est réservé aux personnes qui n'ont jamais suivi de cours avec Master Voice, et ne peut être réservé qu'une seule fois par client. Ses conditions de réservation, d'annulation et de rétractation sont à l'article 21.

ARTICLE 9 Cours ponctuels à la carte

Les cours ponctuels sont des séances individuelles d'une heure ou de deux heures, réservées et payées à l'unité, sans abonnement. Leurs conditions de réservation, d'annulation et de rétractation sont à l'article 22.

ARTICLE 10 Abonnements et formules mensuelles

Master Voice propose des abonnements mensuels qui donnent droit à un nombre fixe d'heures de cours par mois. Les tarifs et nombres d'heures sont ceux affichés sur le Site le jour de la souscription. Le fonctionnement des formules est détaillé au Titre 4.

ARTICLE 11 Cartes cadeaux

Master Voice propose des cartes cadeaux qui permettent à leur bénéficiaire de réserver une séance individuelle d'une durée fixée. Leurs conditions sont détaillées au Titre 11.

ARTICLE 12 Master Class

Master Voice organise de temps en temps des Master Class : des séances collectives de formation ou de perfectionnement vocal, qui réunissent plusieurs participants autour d'un thème ou d'un objectif précis. Leurs conditions sont détaillées au Titre 6.

ARTICLE 13 — Coaching Préparation

Master Voice propose des carnets d'heures de coaching vocal pour les personnes qui doivent chanter une chanson à une date précise (mariage, cérémonie, audition, concours ou autre occasion). Leurs conditions sont détaillées au Titre 7.

ARTICLE 14 — Sessions d'enregistrement en studio

Master Voice propose des sessions d'enregistrement d'un titre. Elles associent une préparation et un accompagnement par Master Voice à la prestation technique d'un studio d'enregistrement indépendant partenaire. Leurs conditions sont détaillées au Titre 8.

ARTICLE 15 — Immersion Master Voice

Master Voice organise des séjours d'immersion, réservés aux personnes majeures, qui associent hébergement, restauration, ateliers de formation vocale et autres activités. Leurs conditions sont détaillées au Titre 9.

ARTICLE 16 — Gala de fin d'année et billetterie

Master Voice organise chaque année un gala de fin d'année. Les élèves peuvent y chanter en versant une contribution aux frais d'organisation, et une billetterie est ouverte au public. Les conditions de participation des élèves et de la billetterie sont détaillées au Titre 10.

TITRE 3 — RÉSERVATION, RETARD ET ANNULATION DES COURS

En clair. Vous réservez vos cours en ligne. Vous pouvez annuler ou reporter un cours gratuitement jusqu'à 48 heures avant. Après, ou si vous ne venez pas, le cours est dû, sauf force majeure. Si vous arrivez en retard, le cours se termine quand même à l'heure prévue.

Exemple : votre cours est le jeudi à 18 h. Vous pouvez l'annuler ou le reporter gratuitement jusqu'au mardi 18 h. Après (le mardi soir ou le mercredi, par exemple), il est dû, sauf force majeure : il est décompté de votre formule ou abonnement, ou il n'est pas remboursé.

ARTICLE 17 — Modalités de réservation

17.1 **Réservation en ligne.** Vous réservez vos cours, quelle que soit la formule, depuis votre espace personnel sur le Site, selon les disponibilités affichées (elles suivent l'agenda de Master Voice). Une réservation n'est confirmée qu'une fois validée par le système de réservation et, s'il y a lieu, une fois le paiement encaissé.

17.2 **Exactitude des informations.** Vous vous engagez à donner des informations exactes lors de la réservation (identité, coordonnées, moyen de paiement), à les tenir à jour et, en particulier, à garder une adresse email valide. Les informations sur vos réservations, modifications ou annulations envoyées à cette adresse sont considérées comme vous avoir été valablement communiquées.

17.3 **Créneaux disponibles.** Master Voice peut modifier les créneaux ouverts à la réservation pour des raisons d'organisation. Les séances déjà confirmées ne sont pas remises en cause.

ARTICLE 18 — Retard, absence, annulation et report

18.1 **Retard.** Si vous arrivez en retard, la séance se termine quand même à l'heure prévue au départ. Le temps perdu n'est ni prolongé ni reporté, et le tarif n'est pas réduit.

18.2 **Absence.** Si vous ne venez pas à une séance réservée, et que vous ne l'avez pas annulée dans les conditions de l'article 18.3, la séance est due en entier. Elle est décomptée de votre formule ou de votre abonnement, ou facturée si elle était payée à l'unité.

18.3 **Annuler ou reporter : jusqu'à 48 heures avant.** Vous pouvez annuler ou reporter une séance réservée jusqu'à 48 heures avant l'heure prévue. C'est gratuit, et vous ne perdez pas l'heure correspondante. Moins de 48 heures avant, la séance est due : elle est décomptée de votre formule ou de votre abonnement, ou reste facturée. Elle ne peut plus être annulée, reportée ni remboursée, sauf cas de force majeure dûment justifié (articles 89 à 91) ou si la loi impose le contraire.

18.4 **Annulation par Master Voice.** Si Master Voice doit annuler une séance déjà confirmée, elle est entièrement recréditée sur votre formule ou votre abonnement. Si elle était payée à l'unité et que vous ne souhaitez pas la reporter, elle vous est remboursée. Elle peut être replacée à une date ultérieure, selon les disponibilités.

18.5 **Changement d'intervenant.** En principe, les cours sont donnés par Nicolas Brasseleur. S'il est exceptionnellement indisponible (maladie, empêchement), Master Voice peut vous proposer soit de reporter la séance, soit de la faire avec un intervenant qualifié qu'il a choisi, si vous êtes d'accord. Sans votre accord, la séance est reportée ou recréditée sans frais.

18.6 **Changement d'horaire ou de lieu.** Master Voice peut avoir à vous proposer un autre horaire ou un autre lieu pour une séance déjà réservée, notamment pour des raisons d'organisation ou de disponibilité de la salle. Vous pouvez accepter, ou demander un report sans frais si le nouvel horaire ou le nouveau lieu ne vous convient pas.

ARTICLE 19 Interruption ou adaptation d'une séance pour raison de santé vocale

Master Voice peut interrompre ou adapter une séance s'il estime que continuer le travail vocal présente un risque pour votre santé, notamment en cas de signes de fatigue vocale, de gêne ou de début d'extinction de voix. C'est une décision professionnelle de Master Voice. Elle n'engage pas sa responsabilité et ne donne droit, à elle seule, ni à un report ni à un remboursement : la séance est considérée comme faite et reste due dans les conditions habituelles. Master Voice peut aussi vous conseiller de consulter un professionnel de santé si l'état de votre voix le justifie ; ce conseil n'est pas un avis médical.

ARTICLE 20 Choix des œuvres travaillées

Master Voice peut refuser de travailler avec vous une chanson ou une œuvre :

- dont il estime les paroles contraires à la loi ou à ses valeurs (propos injurieux, racistes, discriminatoires ou à caractère sexuel) ;
- ou qu'il juge inadaptée à votre niveau vocal, ou risquée pour votre santé vocale.

Ce refus ne donne droit à aucune indemnité. Master Voice vous propose, dans la mesure du possible, une autre œuvre adaptée à vos objectifs.

ARTICLE 21 Cours d'essai : conditions particulières

Le cours d'essai dure 40 minutes et coûte 25 €, payés au moment de la réservation en ligne. Vous avez 14 jours pour vous rétracter, dans les conditions des articles **26** et **27**, sauf si la séance a déjà eu lieu ou ne peut plus être annulée selon l'article **18.3**. Vous pouvez l'annuler ou le reporter sans frais jusqu'à 48 heures avant l'heure prévue. Après, il est dû et n'est pas remboursé.

ARTICLE 22 Cours ponctuels à la carte : conditions particulières

Les cours ponctuels (1 heure ou 2 heures) sont réservés à l'unité et payés au moment de la réservation en ligne, sans abonnement. Vous avez 14 jours pour vous rétracter, dans les conditions des articles **26** et **27**, sauf si la séance a déjà eu lieu ou ne peut plus

être annulée selon l'article 18.3. Vous pouvez les annuler ou les reporter sans frais jusqu'à 48 heures avant l'heure prévue. Après, ils sont dus et ne sont pas remboursés.

TITRE 4 — ABONNEMENTS ET FORMULES MENSUELLES

En clair. Votre abonnement vous donne un nombre d'heures par mois, à prendre pendant votre cycle d'un mois. Il se renouvelle tout seul chaque mois. Vous pouvez l'arrêter quand vous voulez, sans frais : il s'arrête à la fin du cycle en cours. Les heures non prises dans le cycle sont perdues, sauf si c'est Master Voice qui a annulé. Une hausse de prix vous est annoncée au moins 30 jours avant, et vous pouvez alors résilier sans frais.

Exemple : vous êtes abonné depuis le 15 mars ; chaque cycle va du 15 au 14 du mois suivant. Si vous résiliez le 20 juin, vous gardez vos heures jusqu'au 14 juillet, puis plus aucun prélèvement.

ARTICLE 23 — Fonctionnement des formules

23.1 **Contenu de la formule.** Chaque formule d'abonnement donne droit à un nombre fixe d'heures de cours par mois. Le tarif et le nombre d'heures sont ceux affichés sur le Site le jour de la souscription, et rappelés dans votre espace personnel.

23.2 **Cycle de facturation.** Le cycle de facturation va de date à date, sur 28 à 31 jours selon les mois, à partir de la date de souscription ou de renouvellement. Les heures de la formule doivent être réservées et prises pendant ce cycle ; sinon, l'article 23.3 s'applique.

23.3 **Heures non utilisées.** Une heure qui n'est pas réservée et prise avant la fin du cycle de facturation est définitivement perdue. Elle n'est ni reportée sur le cycle suivant, ni remboursée, sauf si cette perte vient d'une annulation par Master Voice (article 18.4).

23.4 **Renouvellement.** Sauf résiliation (article 24), l'abonnement se renouvelle automatiquement chaque mois, à la date anniversaire de la souscription. Le montant est prélevé sur le moyen de paiement que vous avez enregistré dans votre espace personnel.

ARTICLE 24 — Résiliation de l'abonnement

24.1 **Résiliation à tout moment.** Vous pouvez résilier votre abonnement à tout moment, sans frais et sans justification, depuis votre espace personnel ou par email à mastervoice.nicolas@gmail.com.

24.2 **Prise d'effet.** La résiliation prend effet à la fin du cycle de facturation en cours. Jusqu'à cette date, vous gardez l'accès aux heures de votre abonnement en cours ; ensuite, plus aucun prélèvement n'a lieu. Les heures non utilisées à la fin du cycle sont perdues (article 23.3).

ARTICLE 25 — Révision des tarifs des formules

25.1 **Hausse de tarif : préavis de 30 jours.** Master Voice peut augmenter le tarif d'une formule, à condition de vous prévenir au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif, par email ou dans votre espace personnel.

25.2 **Droit de résilier.** Pendant ces 30 jours, vous pouvez résilier votre abonnement sans frais (article 24). Si vous ne résiliez pas avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif, celui-ci s'applique au renouvellement suivant. La hausse ne s'applique qu'aux renouvellements qui suivent son entrée en vigueur, jamais aux cycles déjà payés.

TITRE 5 — DROIT DE RÉTRACTATION : DISPOSITIONS COMMUNES

En clair. Pour les services achetés sur le site et listés à l'article 26.2, vous avez 14 jours pour changer d'avis, sans donner de raison (pour une session studio, seulement pour la part payée à Master Voice). Les cours déjà faits à votre demande, ou dont la date est passée, restent dus ; le reste vous est remboursé sous 14 jours. L'Immersion et les billets du Gala n'ont pas de droit de rétractation.

Exemple : vous vous abonnez le 3. Vous pouvez vous rétracter jusqu'au 17 inclus (si le 17 tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié, jusqu'au premier jour ouvrable suivant). Si vous avez déjà pris 2 cours d'une heure à votre demande, ces 2 heures sont dues au tarif horaire de votre formule (avec le forfait 4 heures à 136 €, 34 € l'heure, soit 68 €), et le reste vous est remboursé.

ARTICLE 26 — Principe et champ d'application

26.1 **Principe légal.** Les réservations et achats faits sur le Site sont des contrats conclus à distance entre un professionnel et un consommateur. La loi (article L. 221-18 du Code de la consommation) vous donne donc en principe, si vous êtes consommateur, un délai de 14 jours pour vous rétracter.

26.2 **Prestations concernées.** Master Voice choisit d'appliquer ce droit de rétractation de 14 jours à tous ses services réservés ou achetés sur le Site, sauf ceux de l'article 26.3. Vous pouvez donc vous rétracter, dans les conditions communes de l'article 27, pour :

- le cours d'essai (article 21) ;
- le cours ponctuel (article 22) ;
- la souscription d'un abonnement (Titre 4) ;
- l'achat d'un carnet Coaching Préparation (article 34) ;
- la réservation d'une session d'enregistrement en studio, pour la seule part du prix payée à Master Voice (article 39) ;
- l'inscription à une Master Class (article 30) ;
- la participation au Gala (article 54.3) ;
- l'achat d'une carte cadeau (article 58.2).

Les séances réservées dans le cadre d'un abonnement ou d'un carnet n'ont pas leur propre droit de rétractation : elles suivent les règles d'annulation et de report de l'article 18.3. La séance d'enregistrement a lieu à une date fixée, et la loi permettrait donc d'exclure la rétractation (article L. 221-28, 12°, du Code de la consommation). Master Voice choisit, par geste commercial, de ne pas utiliser cette exclusion pour la part qu'il encaisse.

26.3 **Exceptions : Immersion et billetterie.** Par exception, l'Immersion Master Voice (article 45.2) et la billetterie du Gala (article 56.2) n'ont aucun droit de rétractation, ni légal ni contractuel. Ces deux services relèvent en effet de l'article L. 221-28, 12°, du Code de la consommation, qui exclut la rétractation pour les services de loisirs fournis à une date ou pendant une période fixée. Pour ces deux services, Master Voice ne souhaite pas accorder de rétractation en plus, par geste commercial, car leur organisation engage des frais très en avance. Leurs conditions d'annulation sont à l'article 48 (Immersion) et à l'article 56.2 (billetterie).

26.4 **Club Vox et parrainage.** L'adhésion au programme de fidélité « Le Club Vox » et l'inscription au programme de parrainage (Titre 12) sont gratuites : ce ne sont pas des contrats payants. Le droit de rétractation de cet article ne s'y applique donc pas : il ne concerne que les services payants listés à l'article 26.2. Une fois attribuées, les récompenses de ces programmes suivent les règles des cartes cadeaux (Titre 11) ou des formules concernées.

ARTICLE 27 Modalités communes d'exercice du droit de rétractation

27.1 **Délai de 14 jours.** Pour les services de l'article 26.2, vous avez 14 jours à partir de la réservation, de la souscription ou de l'achat pour vous rétracter. Vous n'avez pas à donner de raison, et vous ne payez aucune pénalité, en dehors de celles prévues dans cet article.

27.2 **Exécution avant la fin du délai.** Si vous voulez que le service soit fourni, en tout ou en partie, avant la fin de ces 14 jours (par exemple une séance dans les 14 jours qui suivent sa réservation, ou une Master Class prévue dans ce délai), vous le demandez expressément au moment de la réservation. Vous reconnaissez alors, comme le prévoit l'article L. 221-25 du Code de la consommation, que vous perdrez votre droit de rétractation pour la partie du service déjà fournie, si vous vous rétractez ensuite.

27.3 **Remboursement.** Si vous vous rétractez avant la fin des 14 jours, vous payez quand même un montant proportionnel aux séances ou services déjà fournis, ou dont la date est déjà passée le jour de la rétractation, calculé au tarif unitaire du service ; pour un abonnement, au tarif horaire de la formule (son prix divisé par son nombre d'heures). Le reste vous est remboursé dans les 14 jours au plus après la réception de votre demande : par le même moyen de paiement, ou par virement sur le RIB que vous communiquez.

27.4 **Après le délai.** Après les 14 jours, ou si vous ne vous êtes pas rétracté pendant ce délai, chaque service suit ses propres règles d'annulation :

- une séance réservée individuellement : article **18.3** ;
- un abonnement : articles **24** et **25** ;
- une Master Class : article **30** ;
- un carnet Coaching Préparation : article **33** ;
- une session d'enregistrement en studio : article **40** ;
- une carte cadeau : article **58.1**.

Le droit de rétractation d'un abonnement porte sur l'abonnement lui-même. Il ne s'applique pas séparément aux séances réservées dans le cadre de cet abonnement : elles suivent l'article **18.3**.

ARTICLE 28 Modalités pratiques d'exercice du droit de rétractation

28.1 **Comment se rétracter.** Pour vous rétracter, prévenez Master Voice par email à mastervoice.nicolas@gmail.com ou par téléphone au 06 08 57 32 86, en indiquant vos coordonnées et le service concerné. Vous pouvez aussi utiliser le formulaire type de rétractation en annexe de ces CGV. Master Voice vous confirme la réception par email.

28.2 **Formulaire type.** Le formulaire type de rétractation, conforme à l'annexe de l'article R. 221-1 du Code de la consommation, est reproduit à la fin du document. Vous pouvez l'utiliser librement, mais il n'est pas obligatoire pour vous rétracter.

TITRE 6 — MASTER CLASS

En clair. Vous vous inscrivez et payez en ligne ; l'inscription est à votre nom et ne peut pas être cédée sans l'accord de Master Voice. Vous avez 14 jours pour changer d'avis (sauf si la Master Class a déjà eu lieu à votre demande). Ensuite, ni annulation, ni report, ni remboursement, sauf force majeure. Si Master Voice annule faute de participants, vous êtes remboursé ou reporté, à votre choix.

Exemple : vous vous inscrivez le 1er pour une Master Class le 30. Vous pouvez vous rétracter jusqu'au 15 inclus (si le 15 tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié, jusqu'au premier jour ouvrable suivant). Le 20, vous ne pouvez plus annuler ni reporter, sauf force majeure.

ARTICLE 29 — Inscription et paiement

Les Master Class sont réservées et payées en ligne au moment de l'inscription, au tarif affiché sur le Site pour la session. L'inscription est nominative : elle ne peut pas être transférée à une autre personne ni à une autre session sans l'accord préalable de Master Voice.

ARTICLE 30 — Droit de rétractation applicable à la Master Class

Comme prévu aux articles 26 et 27, vous avez 14 jours à partir de la date de votre inscription pour vous rétracter. Si la Master Class a lieu avant la fin de ce délai parce que vous l'avez expressément demandé, vous perdez ce droit dès que la session a eu lieu (article 27.2). Après ces 14 jours, ou une fois la Master Class passée, il n'est plus possible d'annuler, de reporter ni d'être remboursé, sauf cas de force majeure dûment justifié (articles 89 à 91) ou si la loi impose le contraire. Exception : si Master Voice réussit à redonner la place libérée à un autre participant, il peut, s'il le souhaite et par geste commercial, vous rembourser tout ou partie de l'inscription.

ARTICLE 31 — Nombre minimum de participants

Master Voice peut annuler une Master Class si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, au plus tard 7 jours avant la date prévue. Ce minimum, nécessaire au bon déroulement de la session, est fixé librement par Master Voice pour chaque session. Dans ce cas, les inscrits sont intégralement remboursés ou, s'ils le préfèrent, reportés sur une session ultérieure.

TITRE 7 — COACHING PRÉPARATION : CARNETS D'HEURES

En clair. Vous achetez un carnet de 2, 4 ou 6 heures pour préparer une chanson à une date précise. Il est à votre nom et valable 3 mois à partir de la date de départ que vous choisissez à l'achat ; les heures non prises à la fin de ces 3 mois sont perdues, sauf annulation par Master Voice ou force majeure. Chaque séance s'annule ou se reporte gratuitement jusqu'à 48 heures avant.

Exemple : votre mariage est le 20 juin. En mars, vous achetez « La belle avancée » (4 heures) et choisissez de démarrer le 1er avril. Vos 4 heures sont valables 3 mois à partir du 1er avril, soit jusqu'à fin juin : vous avez le temps de les prendre avant le mariage.

ARTICLE 32 — Objet et nature du carnet

32.1 **Objet et formules.** Le Coaching Préparation est un service de coaching vocal pour vous si vous devez chanter une chanson à une date précise (mariage, cérémonie, anniversaire, concours, audition, spectacle ou toute autre occasion). Il est vendu sous forme de carnet d'heures de cours, acheté en une fois sur le Site parmi les formules affichées : « Le coup de pouce » (2 heures), « La belle avancée » (4 heures) ou « La préparation complète » (6 heures), au tarif affiché sur le Site le jour de l'achat.

32.2 **Carnet nominatif.** Le carnet est nominatif et lié au compte membre de l'acheteur. Il ne peut être ni cédé ni transféré à un autre compte. Ses heures ne servent que pour le service « Coaching Préparation », et pour aucun autre service de Master Voice.

32.3 **Réservation des séances.** Les heures du carnet se prennent en séances d'une heure, en présentiel au lieu indiqué sur le Site. Vous les réservez depuis votre espace personnel, dans les conditions de l'article 17. Ce service de réservation n'est ouvert qu'aux détenteurs d'un carnet encore valable.

32.4 **Seul, à deux ou à trois.** Le carnet s'utilise seul, à deux ou à trois, au même tarif. Chaque séance réservée est décomptée une seule fois, quel que soit le nombre de participants ; l'article 7 s'applique. À titre indicatif seulement, Master Voice recommande au moins 4 heures à deux et 6 heures à trois. Ce n'est pas une condition d'achat ni d'exécution.

ARTICLE 33 — Étendue de la prestation, validité et annulation

33.1 **Ce que comprend la prestation.** Le service comprend uniquement des séances de préparation. Il ne comprend pas, sauf service distinct réservé et payé à part : la présence de Master Voice le jour de l'événement, un accompagnement musical,

l'enregistrement de la chanson ou la fourniture d'une bande instrumentale. C'est une obligation de moyens (article 84) : Master Voice ne garantit aucun résultat le jour de l'événement, qui dépend notamment de votre travail personnel entre les séances.

33.2 **Choix de la chanson.** Vous choisissez la chanson travaillée, dans les limites de l'article 20. Si vous apportez un texte réécrit ou adapté pour l'occasion, vous garantissez à Master Voice que vous avez les autorisations nécessaires pour l'utiliser en séance et le chanter en public. Vous garantissez aussi Master Voice contre toute réclamation d'un tiers à ce sujet.

33.3 **Validité.** Le carnet est valable trois mois à partir d'une date de départ que vous choisissez au moment de l'achat. Les heures doivent être réservées et prises avant la fin de cette période. Les heures non utilisées à la fin sont perdues : elles ne sont ni reportées ni remboursées, sauf si cette perte vient d'une annulation par Master Voice (article 18.4) ou d'un cas de force majeure (articles 89 à 91).

33.4 **Annulation et report.** Vous pouvez annuler ou reporter chaque séance jusqu'à 48 heures avant l'heure prévue, sans frais et sans perdre l'heure correspondante, dans les conditions de l'article 18.3. Moins de 48 heures avant, ou si vous ne venez pas, la séance est décomptée du carnet, sauf cas de force majeure dûment justifié.

33.5 **Nouveau carnet.** Vous pouvez acheter un nouveau carnet quand le précédent a expiré ou est épuisé, aux conditions d'achat en vigueur sur le Site.

ARTICLE 34 — Droit de rétractation

Comme prévu aux articles 26 et 27, vous avez 14 jours à partir de l'achat du carnet pour vous rétracter. Si vous voulez prendre une ou plusieurs séances avant la fin de ce délai, vous le demandez expressément lors de la réservation (article 27.2). Si vous vous rétractez, les séances déjà faites restent dues au tarif d'un cours ponctuel d'une heure affiché sur le Site le jour de l'achat. Le reste vous est remboursé dans les conditions de l'article 27.3.

ARTICLE 35 — Renvoi aux dispositions communes

Pour tout ce qui n'est pas prévu dans ce titre, les carnets Coaching Préparation suivent les règles communes de ces CGV, notamment les Titres 3 (réservation, retard, absence, santé vocale, choix des œuvres), 13 (paiement et facturation), 14 (comportement), 16 (contenus pédagogiques) et 17 (droit à l'image).

TITRE 8 — SESSIONS D'ENREGISTREMENT EN STUDIO

En clair. Une session, c'est une heure de préparation avec Master Voice, puis l'enregistrement d'un titre au Studio Sant, avec Master Voice à vos côtés. Le Studio assure ensuite le mixage, le mastering et la remise du titre : c'est un prestataire indépendant, avec qui vous concluez directement pour sa partie, et qui en répond seul, sauf dans les cas de l'article 85.3. Le prix affiché est celui d'un chanteur : la part Master Voice se paie en ligne, une fois pour la session ; la part du Studio se paie sur place, pour chaque chanteur. L'enregistrement vous appartient. Annulation ou report gratuits jusqu'à 48 heures avant.

Exemple : vous venez à deux pour « Le confort ». La part Master Voice est payée une seule fois, en ligne, à la réservation (celui qui réserve en répond) ; vous la répartissez entre vous comme vous voulez. La part du Studio est due pour chacun de vous deux, sur place, le jour de l'enregistrement.

ARTICLE 36 — Objet, intervenants et rôle de Master Voice

36.1 **Le Studio partenaire.** Master Voice propose des sessions d'enregistrement d'un titre, en partenariat avec le home studio « Studio Sant ». Studio Sant est le nom commercial de M. David Chenu, entrepreneur individuel immatriculé au Registre National des Entreprises : SIREN 131 131 088 (SIRET 131 131 088 00018), code APE 9002Z, établissement au 479 route du Pont de Cotet, 33620 Laruscade (le « Studio » dans ces CGV).

36.2 **Rôle de Master Voice.** Le Studio est un prestataire différent de Master Voice. Il travaille sous sa propre responsabilité et sous son propre numéro d'immatriculation. Pour la partie que le Studio réalise, Master Voice n'est ni son vendeur, ni son mandataire, ni son sous-traitant : Master Voice présente ce service, coordonne le calendrier avec le Studio et vous accompagne pendant que le Studio réalise sa partie. Le contrat pour l'enregistrement, le mixage et le mastering se conclut directement entre vous et le Studio, aux conditions rappelées dans ce titre, que le Studio a déclaré accepter comme les siennes.

36.3 **Contenu d'une session.** Chaque session comprend, selon la formule choisie parmi celles affichées sur le Site (« L'essentiel », « Le confort », « Le grand jeu ») :

- une heure de préparation avec Master Voice, en présentiel au lieu indiqué sur le Site ;
- l'accompagnement par Master Voice pendant la séance d'enregistrement ;
- et, pour la partie du Studio : la cabine et le matériel pendant la durée d'enregistrement de la formule, l'enregistrement, le mixage et le mastering d'un titre,

et la remise de ce titre aux formats numériques indiqués sur le Site.

36.4 **Un titre par session, duo et trio.** Quelle que soit la formule, une session porte sur un seul titre. Les formules ouvertes à plusieurs chanteurs (duo, trio) sont celles indiquées sur le Site. À plusieurs, l'heure de préparation est commune ; la part de Master Voice est due une seule fois pour la session et se partage librement entre les participants ; la part du Studio est due par chanteur. L'un des participants fait la réservation et répond du paiement de la part payée à Master Voice.

ARTICLE 37 Prix, répartition du paiement et facturation

37.1 **Deux parts de prix.** Le prix de chaque formule est affiché sur le Site pour un chanteur, toutes taxes comprises (article L. 112-1 du Code de la consommation). Il se compose de deux parts distinctes, affichées elles aussi :

- la part de Master Voice, pour la préparation et l'accompagnement, payée en ligne sur le Site au moment de la réservation, une seule fois pour la session ;
- la part du Studio, fixée par chanteur, pour l'enregistrement, le mixage et le mastering, payée directement au Studio le jour de la séance d'enregistrement.

À plusieurs, le prix total est le prix affiché, plus la part du Studio pour chaque chanteur supplémentaire.

37.2 **Facturation par le Studio.** Le Studio encaisse sa part pour son propre compte et établit une facture à votre nom. Master Voice n'encaisse jamais la part du Studio. Il ne peut donc pas être tenu de rembourser des sommes qu'il n'a pas encaissées, ni répondre d'un manquement du Studio à ses obligations de facturation.

37.3 **Facturation par Master Voice.** La part payée à Master Voice est facturée par Master Voice, dans les conditions du Titre 13. Aucun autre montant que ceux affichés sur le Site n'est dû pour la formule, en dehors de l'option vidéo de l'article 42.5, proposée par le Studio et payée au Studio.

ARTICLE 38 Déroulement

38.1 **Réservation et date de studio.** Vous réservez en ligne votre formule et le créneau de votre heure de préparation. La date de la séance d'enregistrement est fixée d'un commun accord à la fin de cette heure, selon les disponibilités de Master Voice et du Studio ; elle ne se réserve pas en ligne. À la fin de l'heure de préparation, Master Voice peut vous conseiller d'attendre avant de fixer cette date, s'il estime le titre pas assez préparé. Ce conseil ne vous oblige pas.

38.2 **Votre préparation.** Vous venez à l'heure de préparation avec un titre déjà travaillé et, s'il y a lieu, votre bande instrumentale dans un format numérique courant. À plusieurs, les participants décident et répètent la répartition des voix avant l'heure de préparation.

38.3 **Droits sur l'œuvre et la bande.** Vous déclarez et garantissez avoir les droits et autorisations nécessaires pour utiliser la bande instrumentale et l'œuvre enregistrée (droits d'auteur, droits voisins), et pour l'usage que vous comptez faire de l'enregistrement. Vous garantissez Master Voice et le Studio contre toute réclamation d'un tiers fondée sur ces droits.

38.4 **Durée de la séance.** La séance d'enregistrement dure le temps prévu par la formule choisie. Ce temps est décompté à partir de l'heure convenue ; si vous êtes en retard, la séance n'est ni prolongée ni recréditée (article 18.1). Master Voice peut interrompre ou adapter la séance dans les conditions de l'article 19 (santé vocale).

38.5 **Remise du titre.** Le Studio vous remet le titre dans le délai qu'il vous indique à la fin de la séance. Master Voice n'intervient ni dans le mixage, ni dans le mastering, ni dans la livraison : ils relèvent du Studio seul.

ARTICLE 39 Droit de rétractation

Comme prévu aux articles 26 et 27, vous avez 14 jours à partir de la réservation pour vous rétracter, pour la seule part du prix payée en ligne à Master Voice. Si l'heure de préparation a lieu avant la fin de ce délai parce que vous l'avez expressément demandé (article 27.2), elle reste due en cas de rétractation, au tarif d'un cours ponctuel d'une heure affiché sur le Site le jour de la réservation. Le reste vous est remboursé dans les conditions de l'article 27.3. La part du Studio, payée sur place au Studio, n'est pas concernée par cet article.

ARTICLE 40 Annulation, report et abandon de votre part

40.1 **Annulation et report : 48 heures.** Vous pouvez annuler ou reporter sans frais l'heure de préparation et la séance d'enregistrement, chacune jusqu'à 48 heures avant l'heure prévue, dans les conditions de l'article 18.3. Moins de 48 heures avant, ou si vous ne venez pas, la part payée à Master Voice est due et n'est pas remboursée, sauf cas de force majeure dûment justifié (articles 89 à 91).

40.2 **Part du Studio.** Le Studio applique à la séance d'enregistrement les mêmes conditions d'annulation et de report que l'article 40.1 : moins de 48 heures avant l'heure prévue, ou si vous ne venez pas, la part du Studio lui reste due, sauf cas de force majeure dûment justifié.

40.3 **Session sans date : abandon.** Si aucune date d'enregistrement n'est fixée dans les deux mois qui suivent l'heure de préparation, Master Voice vous relance par écrit et vous laisse au moins 15 jours pour fixer cette date. Sans réponse dans ce délai, la session est considérée comme abandonnée de votre fait : la part payée à Master Voice lui reste acquise, pour la préparation faite et l'accompagnement réservé, sauf accord contraire ou cas de force majeure.

ARTICLE 41 Annulation ou report par Master Voice ou par le Studio

Si l'heure de préparation ou la séance d'enregistrement est annulée ou reportée par Master Voice ou par le Studio, vous êtes replacé sur un autre créneau dès que possible ou, si vous préférez, intégralement remboursé de la part payée à Master Voice, dans les conditions de l'article 18.4. Master Voice fait de son mieux auprès du Studio pour vous replacer. Le remboursement d'une somme éventuellement versée au Studio relève du Studio.

ARTICLE 42 Obligation de moyens, responsabilité, propriété de l'enregistrement, mineurs et vidéo

42.1 **Obligation de moyens.** Master Voice s'engage sur un accompagnement : préparation du titre, conseils et direction vocale pendant l'enregistrement. Le chant étant un art d'interprétation, aucun résultat artistique précis n'est garanti (article 84).

42.2 **Responsabilité du Studio.** Master Voice ne répond pas de la prestation technique du Studio (qualité de la prise de son, du mixage et du mastering, délai et forme de la livraison, conservation des fichiers) : seul le Studio en répond envers vous. Cette exclusion ne s'applique pas aux cas de l'article 85.3. Dans les locaux du Studio, vous respectez son règlement ; les articles 71, 72 et 78 s'appliquent.

42.3 **Propriété de l'enregistrement.** Comme vous financez l'enregistrement du titre, vous êtes le producteur du phonogramme (article L. 213-1 du Code de la propriété intellectuelle) et le propriétaire de l'enregistrement remis. Ni Master Voice ni le Studio ne gardent de droit sur cet enregistrement. Seule exception : l'usage pour leur communication, si vous l'autorisez dans les conditions de l'article 82, par une autorisation séparée, expresse, que vous pouvez retirer librement pour l'avenir. Toute utilisation publique ou commerciale du titre relève de votre seule responsabilité, notamment pour les droits sur l'œuvre et la bande instrumentale (article 38.3).

42.4 **Mineurs : deux autorisations.** Si le chanteur est mineur, deux autorisations écrites et séparées de son représentant légal sont recueillies avant la séance :

- l'une pour l'enregistrement de sa voix et la remise de l'enregistrement au représentant légal ;

- l'autre, facultative, pour toute utilisation de l'enregistrement ou de la vidéo de séance dans la communication de Master Voice ou du Studio, dans les conditions de l'article 82.3. Refuser cette seconde autorisation ne change rien au service rendu.

La session est faite à titre privé et le mineur n'est pas rémunéré : elle ne relève donc pas des règles du Code du travail sur les enfants du spectacle.

42.5 **Vidéo de séance.** Une vidéo de la séance en cabine vous est offerte lors de votre première session d'enregistrement. Pour les sessions suivantes, le Studio la propose en option, au tarif affiché sur le Site, payée directement au Studio le jour de la séance, dans les conditions de l'article 37.2. Cette vidéo suit les mêmes règles de propriété, d'usage et d'autorisation que l'enregistrement sonore (articles 42.3 et 42.4).

ARTICLE 43 — Renvoi aux dispositions communes

Pour tout ce qui n'est pas prévu dans ce titre, les sessions d'enregistrement suivent les règles communes de ces CGV, notamment les Titres 3, 13, 14, 15, 16 et 17, pour la partie du service réalisée par Master Voice.

TITRE 9 — IMMERSION MASTER VOICE

En clair. L'Immersion est un séjour de formation vocale réservé aux majeurs. Vous payez deux parts : la formation à Master Voice, en ligne, et l'hébergement et la restauration directement au lieu du séjour. Il n'y a pas de droit de rétractation. Si vous annulez, Master Voice ne rembourse rien, sauf force majeure dûment justifiée : il essaie alors, si possible, de vous proposer un report ou un remboursement partiel. Pour l'hébergement et la restauration, ce sont les conditions du lieu du séjour qui s'appliquent.

Exemple : vous annulez un mois avant, sans cas de force majeure. La part payée à Master Voice n'est pas remboursée ; pour l'hébergement et la restauration, ce sont les conditions du lieu du séjour qui s'appliquent. Vous pouvez demander à vous faire remplacer par une autre personne, avec l'accord préalable et écrit de Master Voice et du lieu.

ARTICLE 44 — Objet et accès

44.1 **Objet.** L'Immersion Master Voice est un séjour de formation vocale, sur un ou plusieurs jours, dans un lieu précis (le « Domaine » dans ces CGV). Il associe hébergement, restauration, ateliers collectifs et individuels de chant et d'expression, et activités annexes de détente.

44.2 **Majeurs uniquement.** L'Immersion est strictement réservée aux personnes majeures (18 ans révolus le jour du séjour). En réservant, vous déclarez sur l'honneur que cette condition de majorité est remplie.

ARTICLE 45 Réservation et paiement

45.1 **Deux parts de prix.** La réservation se fait en ligne sur le Site. Le prix du séjour se compose de deux parts, précisées sur la fiche de présentation de chaque session :

- la formation vocale (ateliers, coaching et encadrement artistique) : payée sur le Site et encaissée par Master Voice, votre seul cocontractant pour cette part ;
- l'hébergement et la restauration : payés directement par le participant au Domaine, seul cocontractant pour cette part, qui encaisse ces sommes pour son propre compte, selon les modalités communiquées avant la réservation.

Master Voice ne peut pas être tenu de rembourser des sommes qu'il n'a pas encaissées : toute demande sur la part hébergement et restauration s'adresse au Domaine, dont les propres conditions s'appliquent à cette part.

45.2 **Pas de rétractation.** Comme prévu à l'article 26.3, l'Immersion Master Voice n'a aucun droit de rétractation, ni légal ni contractuel : c'est un service de loisirs fourni à une date fixée (article L. 221-28, 12°, du Code de la consommation). Dès que la réservation est confirmée, les conditions d'annulation de l'article 48 s'appliquent.

ARTICLE 46 Hébergement, repas et boissons

46.1 **Hébergement et repas.** L'hébergement et les repas prévus au programme sont fournis par le Domaine, comme décrit sur la fiche de présentation de la session, et payés directement au Domaine (article 45.1). Les boissons ne sont pas comprises, sauf mention contraire.

46.2 **Alcool et stupéfiants.** Boire de l'alcool sur le Domaine n'est permis qu'avec l'accord de Master Voice, avec modération et de façon responsable. Master Voice peut à tout moment refuser ou limiter la consommation d'alcool d'un participant, notamment en cas de comportement inapproprié ou de risque pour sa sécurité ou celle des autres. Consommer ou détenir des stupéfiants est strictement interdit et entraîne l'exclusion immédiate du participant, dans les conditions de l'article 50.

ARTICLE 47 Transport, arrivée, départ, accompagnants

47.1 **Transport.** Le trajet aller et retour jusqu'au Domaine est entièrement à la charge du participant, sauf autre organisation expressément prévue pour la session.

47.2 **Horaires.** Les horaires d'arrivée et de départ sont ceux communiqués au participant avant le séjour. Ils doivent être respectés, pour ne pas perturber l'organisation collective du programme.

47.3 **Attribution des chambres.** Master Voice est seul à décider de l'attribution des chambres et des hébergements, selon l'organisation du séjour et les contraintes du Domaine. Aucun participant ne peut exiger une chambre ou une répartition particulière.

47.4 **Formule accompagnant.** Une formule « accompagnant » peut être proposée pour certaines sessions, selon les places disponibles et au tarif indiqué sur la fiche de présentation. L'accompagnant séjourne sur le Domaine et partage la vie collective du séjour (repas, soirées, activités de détente), mais il n'assiste ni aux coachings vocaux ni aux ateliers. Il suit les mêmes règles de comportement, de sécurité et de discipline que les participants, et son paiement se répartit de la même façon entre Master Voice et le Domaine (article 45.1) : pour lui, la part payée à Master Voice couvre l'organisation de son séjour et les soirées animées par Master Voice, et non une formation vocale. En dehors de cette formule, les accompagnants ne peuvent ni séjourner sur le Domaine ni assister aux ateliers, sauf autorisation expresse, écrite et préalable de Master Voice.

ARTICLE 48 Annulation, départ anticipé, absence

48.1 **Annulation de votre part.** Si vous annulez, aucun remboursement n'est dû, sauf cas de force majeure dûment justifié : empêchement médical grave attesté par un certificat, décès d'un proche, ou tout autre événement qui répond à la définition des articles 89 à 91.

Dans ce cas, Master Voice essaie, dans la mesure du possible, de vous proposer un report sur une session ultérieure ou un remboursement partiel de la part qu'il a encaissée. Il en déduit les frais déjà engagés qu'il ne peut pas récupérer (notamment intervenants et frais d'organisation), dont il vous donne le justificatif si vous le demandez.

Dans tous les cas, pour les sommes payées directement au Domaine, ce sont les conditions du Domaine qui s'appliquent ; Master Voice s'efforce d'appuyer la demande de report ou de remboursement du participant auprès du Domaine. Le remplacement du participant par une autre personne peut être accepté, avec l'accord préalable et écrit de Master Voice et du Domaine.

48.2 **Départ anticipé ou absence.** Un départ anticipé ou une absence à tout ou partie du programme, du fait du participant et quelle qu'en soit la raison, ne donne droit à aucun remboursement, y compris pour l'hébergement et la restauration réservés et non consommés.

48.3 **Annulation par Master Voice.** Master Voice peut avoir à annuler une session si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Dans ce cas, les inscrits sont intégralement remboursés de la part encaissée par Master Voice ou, s'ils le préfèrent, reportés sur une session ultérieure. Master Voice prévient alors le Domaine sans attendre et fait de son mieux pour obtenir le remboursement ou le report des sommes que les inscrits auraient déjà versées au Domaine.

ARTICLE 49 — Programme, intervenants et activités annexes

49.1 **Programme indicatif.** Le programme de l'Immersion est communiqué à titre indicatif avant le séjour. Master Voice peut avoir à le modifier (notamment l'ordre des ateliers, les horaires ou les intervenants), pour des raisons d'organisation ou en cas d'imprévu, sans que cela donne droit à une indemnité. À deux conditions : la nature générale et la durée totale du séjour sont respectées, et tout intervenant remplaçant a des compétences équivalentes.

49.2 **Piscine, spa, sauna.** Si le Domaine a une piscine, un spa ou un sauna, leur accès est proposé sous la responsabilité de chaque participant. Celui-ci s'engage à respecter les consignes de sécurité et le règlement intérieur du Domaine pour ces équipements, ainsi que, le cas échéant, les indications de contre-indication médicale.

ARTICLE 50 — Règlement du Domaine, comportement et exclusion

50.1 **Règlement et respect.** Chaque participant s'engage à respecter le règlement intérieur du Domaine et les consignes de Master Voice, et à se comporter avec respect envers les autres participants, les intervenants et le personnel du Domaine.

50.2 **Motifs d'exclusion.** Sont notamment des motifs d'exclusion immédiate du séjour, sans remboursement et sans préavis :

- un comportement dangereux pour soi-même ou pour les autres ;
- un état d'ivresse manifeste ;
- la détention ou la consommation de stupéfiants ;
- tout acte de violence, de harcèlement ou de discrimination ;
- toute dégradation volontaire des biens du Domaine ou du matériel mis à disposition.

50.3 **Conséquences de l'exclusion.** En cas d'exclusion, le participant quitte le Domaine à ses frais, et aucune part du prix payé n'est remboursée. Master Voice ou le Domaine peuvent en plus engager des poursuites judiciaires ou demander réparation des dommages causés.

ARTICLE 51 Dégradations et objets personnels

51.1 **Dégradations.** Toute dégradation causée par un participant aux biens du Domaine, au matériel ou aux affaires d'un tiers lui est facturée selon le coût de réparation ou de remplacement constaté, sur justificatif (devis ou facture).

51.2 **Objets personnels.** Chaque participant garde ses objets personnels sous sa propre responsabilité pendant le séjour. Master Voice n'est pas responsable de leur perte, de leur vol ou de leur détérioration, sauf faute prouvée de Master Voice.

51.3 **Animaux.** Les animaux ne sont pas admis sur le Domaine pendant les sessions d'Immersion, sauf autorisation expresse et préalable de Master Voice.

ARTICLE 52 Santé, urgence médicale et assurance

52.1 **Information de santé.** Chaque participant signale à l'avance à Master Voice toute allergie, tout traitement médical en cours ou tout problème de santé qui pourrait affecter sa participation aux activités du séjour, notamment aux activités physiques, à la piscine, au spa ou au sauna.

52.2 **Urgence médicale.** En cas d'urgence médicale, Master Voice ou le personnel du Domaine appelle les secours compétents. Les frais médicaux qui en découlent restent à la charge du participant ou de son assurance.

52.3 **Assurance.** Chaque participant doit avoir une assurance responsabilité civile personnelle valide, qui couvre les dommages qu'il pourrait causer à des tiers ou au Domaine pendant le séjour. Il lui revient aussi de vérifier que son assurance santé couvre les activités proposées pendant le séjour.

ARTICLE 53 Droit à l'image, enregistrements et diffusion pendant l'Immersion

53.1 **Photos et vidéos de Master Voice.** Master Voice peut prendre des photos et des vidéos pendant le séjour pour la communication et la promotion de Master Voice, à condition d'avoir l'autorisation expresse et écrite du participant, dans les conditions de l'article 82.

53.2 **Enregistrement par les participants.** Aucun participant ne peut filmer ni enregistrer les ateliers sans l'accord préalable de Master Voice, notamment pour protéger la méthode et les contenus pédagogiques de Master Voice (article 80) et le droit à l'image des autres participants.

TITRE 10 — GALA DE FIN D'ANNÉE ET BILLETTERIE

En clair. Pour chanter au Gala, il faut suivre des cours régulièrement (abonnement actif depuis au moins 6 mois, ou au moins 15 heures de cours dans la saison) et avoir l'accord du coach. Vous versez une contribution aux frais, avec 14 jours pour changer d'avis. Les billets du public ne sont ni échangeables ni remboursables, sauf si le spectacle est annulé ou reporté.

Exemple : vous êtes abonné depuis 4 mois seulement, mais vous avez suivi 16 heures de cours cette saison : vous pouvez demander à participer, sous réserve de la validation du coach.

ARTICLE 54 — Participation des élèves au Gala

54.1 **Conditions de participation.** Master Voice organise chaque année un gala de fin d'année où les élèves qui le souhaitent peuvent monter sur scène. La participation est réservée aux élèves suivis régulièrement qui remplissent, à la date du Gala, l'une de ces deux conditions :

- avoir un abonnement mensuel actif, souscrit depuis au moins six mois ;
- ou avoir suivi au moins quinze heures de cours pendant la saison.

Chaque inscription doit être validée par le coach vocal de Master Voice, sous réserve des places disponibles et de la cohérence du programme artistique, laissée à l'appréciation de Master Voice. Si l'inscription ne remplit pas ces conditions ou n'est pas validée, la contribution de l'article 54.2 est intégralement remboursée. Master Voice décide seul de l'ordre de passage des élèves, selon le déroulement artistique du spectacle ; aucun élève ne peut exiger un ordre de passage particulier.

54.2 **Contribution aux frais.** Pour participer, l'élève verse une contribution aux frais d'organisation de l'événement (location de salle, droits SACEM, communication, moyens techniques et autres frais liés au spectacle). Son montant est indiqué à l'ouverture des inscriptions. Cette contribution n'est pas une rémunération, ni de l'élève, ni de Master Voice pour un service individuel : c'est la participation de l'élève aux coûts collectifs de l'événement.

54.3 **Rétractation.** Comme prévu aux articles 26 et 27, vous avez 14 jours à partir de votre inscription pour vous rétracter. Après ce délai, ou une fois que le Gala a eu lieu, la contribution ne peut plus être remboursée, sauf cas de force majeure dûment justifié (articles 89 à 91).

54.4 **Droit à l'image.** Le droit à l'image lié à la participation au Gala, notamment pour l'enregistrement du spectacle, les photos, les vidéos et leur diffusion, suit l'article 82.

ARTICLE 55 Adaptation de l'organisation du Gala

Master Voice peut adapter les horaires, le programme artistique ou l'organisation générale du Gala pour des raisons artistiques, techniques ou d'organisation, sans que cela donne droit à une indemnité ou à un remboursement, tant que l'événement a bien lieu à la date prévue. Si le Gala est entièrement annulé, ce sont les articles 31 (par analogie) et 89 à 91 (force majeure) qui s'appliquent.

ARTICLE 56 Billetterie du Gala

56.1 **Billetterie.** Une billetterie est ouverte au public pour acheter des places pour le Gala. La vente de billets suit les règles juridiques de la vente de billets pour un spectacle vivant.

56.2 **Pas de rétractation.** Comme prévu à l'article 26.3, l'achat d'un billet n'a aucun droit de rétractation, ni légal ni contractuel : c'est un service de loisirs fourni à une date fixée (article L. 221-28, 12°, du Code de la consommation).

56.3 **Échange et remboursement.** Sauf mention contraire au moment de l'achat, un billet acheté n'est ni échangeable ni remboursable. Deux exceptions :

- si Master Voice annule le spectacle, les billets payés sont intégralement remboursés ;
- si le spectacle est reporté, le billet reste valable pour la nouvelle date, sauf si l'acheteur demande son remboursement dans un délai raisonnable.

56.4 **Refus d'accès.** L'accès au spectacle peut être refusé à toute personne dont le comportement mettrait en danger la sécurité ou le bon déroulement de l'événement. Si ce refus vient du comportement de la personne, il ne donne droit à aucun remboursement.

56.5 **Photos et vidéos des spectateurs.** Les spectateurs peuvent prendre des photos ou des vidéos du spectacle pour un usage strictement privé et personnel. Toute diffusion publique, tout direct sur les réseaux sociaux et toute utilisation commerciale ou professionnelle de ces photos ou vidéos sont interdits sans l'autorisation écrite préalable de Master Voice.

TITRE 11 — CARTES CADEAUX

En clair. Une carte cadeau donne droit à une séance de 1, 2 ou 3 heures, à utiliser en une seule fois. Elle est valable 12 mois à partir de l'achat. La séance se réserve au moins 48 heures à l'avance et peut être annulée ou reportée jusqu'à 48 heures avant. Elle ne peut pas être utilisée dans le cadre d'un abonnement.

Exemple : une carte « Élégance » (2 heures) achetée le 1er mars s'utilise en une seule séance de 2 heures, dans les 12 mois qui suivent l'achat. Après, elle ne peut plus être ni utilisée, ni remboursée, ni prolongée.

ARTICLE 57 — Nature et utilisation des cartes cadeaux

57.1 **Cartes proposées.** Les cartes cadeaux de Master Voice donnent droit à une séance individuelle en présentiel (cours de chant ou coaching vocal), d'une durée fixe selon la carte choisie :

- Carte Cadeau 1 heure « Intuition » ;
- Carte Cadeau 2 heures « Élégance » ;
- Carte Cadeau 3 heures « Signature ».

57.2 **Utilisation en une séance.** Une carte cadeau ne peut jamais être utilisée dans le cadre d'une formule d'abonnement, ni combinée avec une autre carte, ni fractionnée. Les cartes de 2 heures ou 3 heures s'utilisent en une seule séance continue, et le temps non utilisé ne donne lieu à aucun rendu de monnaie.

57.3 **Envoi et réservation.** À l'achat, l'acheteur choisit le destinataire de la carte (la personne à qui il l'offre, ou lui-même) et, si le Site le propose, la date d'envoi. La carte cadeau est envoyée par email à ce destinataire, avec un code unique, tout de suite ou à la date d'envoi choisie. L'acheteur reçoit une confirmation de son achat. Le bénéficiaire réserve sa séance directement sur le Site, dans la rubrique dédiée : il choisit la durée qui correspond à sa carte, puis il saisit le code cadeau.

57.4 **Délais de réservation et de report.** La séance doit être réservée au moins 48 heures avant la date souhaitée. Un report ou une annulation est possible jusqu'à 48 heures avant la date réservée. Après, la séance est due, sauf cas de force majeure dûment justifié (articles 89 à 91).

57.5 **Pas de revente.** Les cartes cadeaux sont faites pour être offertes entre particuliers. Elles ne peuvent pas être revendues à titre commercial, notamment sur une plateforme de revente ou d'enchères, sans l'accord préalable et écrit de Master Voice.

ARTICLE 58 — Durée de validité et rétractation

58.1 **Validité 12 mois.** La carte cadeau est valable 12 mois à partir de sa date d'achat. Après ce délai, elle ne peut plus être ni utilisée, ni remboursée, ni prolongée.

58.2 **Rétractation.** Comme prévu aux articles 26 et 27, l'acheteur d'une carte cadeau a 14 jours à partir de l'achat pour se rétracter, tant que la carte n'a pas servi à réserver une séance. Après ce délai, ou dès que la carte a servi à réserver une séance à une date fixée et que cette date est arrivée, aucun remboursement n'est possible, sauf cas de force majeure (articles 89 à 91).

ARTICLE 59 — Perte, vol et utilisation frauduleuse

Master Voice n'est pas responsable de la perte, du vol ou de l'utilisation par une autre personne non autorisée d'une carte cadeau ou de son code : c'est au bénéficiaire de bien les conserver. Toute carte cadeau utilisée avec son code est considérée comme utilisée valablement par son bénéficiaire légitime.

TITRE 12 — PROGRAMME DE FIDÉLITÉ « LE CLUB VOX » ET PROGRAMME DE PARRAINAGE

En clair. Le Club Vox est gratuit ; vous en devenez membre dès la création de votre compte sur le site, avec des Vox de bienvenue. Vous gagnez des Vox pour certaines actions, notamment les cours réellement suivis : ils sont crédités après le cours, jamais à la réservation. Les Vox ne valent pas d'argent et expirent après 6 mois d'inactivité. Avec le parrainage, si votre filleul s'inscrit avec votre lien et achète une formule (abonnement mensuel ou carnet Coaching Préparation), il a une réduction et vous recevez une récompense, dans les conditions affichées sur le site.

Exemple : vous réservez un cours pour le 10, puis vous le reportez au 17. Vous ne recevez rien le 10 ; si vous suivez le cours du 17, vos Vox sont crédités à la fin de ce cours.

ARTICLE 60 — Nature et adhésion au programme de fidélité

Master Voice propose un programme de fidélité appelé « Le Club Vox ». Vous en devenez membre gratuitement dès la création de votre compte membre sur le Site, et vous recevez alors les Vox de bienvenue prévus par le barème. Vous cumulez ensuite des points (les « Vox ») pour certaines actions faites sur le Site ou dans le cadre des

services, notamment la participation effective à des cours. Master Voice peut modifier à tout moment les actions qui rapportent des Vox et leur barème, sans effet rétroactif sur les Vox déjà acquis.

ARTICLE 61 — Acquisition, expiration et absence de valeur monétaire des Vox

61.1 **Barème.** Les Vox sont crédités selon le barème en vigueur le jour de l'action, consultable sur la page « Mes récompenses » de votre espace personnel.

61.2 **Moment du crédit.** Quand l'action récompensée est un cours, les Vox sont crédités à la fin du cours effectivement suivi, et non à sa réservation. Un cours annulé, reporté, ou auquel vous n'êtes pas venu, ne rapporte aucun Vox, quelle qu'en soit la raison, tant qu'il n'a pas réellement eu lieu. Un cours reporté rapporte ses Vox quand il a lieu, à sa nouvelle date. Master Voice peut corriger à la main, de bonne foi, un crédit automatique qui n'a pas été fait.

61.3 **Valeur et expiration des Vox.** Les Vox n'ont aucune valeur monétaire. Ils ne peuvent être ni cédés, ni remboursés, ni échangés contre de l'argent, et ne servent qu'à obtenir les récompenses proposées par Master Voice. Sauf changement annoncé aux membres, tous les Vox non utilisés expirent après six mois d'inactivité de votre part dans le programme.

ARTICLE 62 — Récompenses et modalités d'échange

Une fois attribuées, les récompenses obtenues avec des Vox, notamment la Carte Cadeau Intuition (1 h de coaching offerte), suivent les règles des cartes cadeaux du Titre 11 de ces CGV (articles 57 à 59), notamment pour leur durée de validité, leur réservation et leur usage d'offre personnelle entre particuliers.

ARTICLE 63 — Programme de parrainage

Master Voice propose un programme de parrainage : vous (le « Parrain ») pouvez partager un lien de parrainage personnel avec une autre personne (le « Filleul »). Pour être bien rattaché à vous, le Filleul doit s'inscrire comme membre du Site avec ce lien. Le Filleul reçoit une réduction sur une formule (abonnement mensuel ou carnet Coaching Préparation), dans les conditions affichées sur le Site. Pour chaque Filleul qui achète une formule dans ces conditions, le Parrain reçoit la récompense affichée sur le Site, qui suit elle aussi les règles du Titre 11. Master Voice peut refuser ou annuler une récompense de parrainage en cas de fraude avérée, de création de plusieurs comptes par une même personne, ou de tout comportement qui vise à détourner l'esprit du programme.

ARTICLE 64 — Modification, suspension et fin des programmes

Master Voice peut à tout moment, sans préavis, modifier les règles des programmes de fidélité et de parrainage, ou y mettre fin définitivement, à condition d'en informer les membres inscrits par email ou dans leur espace personnel. Si le programme de fidélité prend fin, les Vox non utilisés à cette date sont perdus, sauf autre règle annoncée par Master Voice. Si votre compte membre est fermé, tous vos Vox non utilisés sont définitivement perdus.

ARTICLE 65 — Fonctionnement technique et responsabilité liée aux plateformes tierces

Les programmes de fidélité et de parrainage fonctionnent avec des applications de la plateforme Wix (Wix Programme de fidélité, Wix Programme de parrainage) et avec des automatisations réglées par Master Voice. Leur fonctionnement technique (calcul des points, attribution des récompenses, création des codes, envoi des emails automatiques) échappe au contrôle direct de Master Voice. Master Voice s'efforce de bien régler ces outils, mais ne peut pas garantir l'absence de panne, d'erreur de calcul, de retard ou d'indisponibilité due à la plateforme Wix elle-même. À ce titre, sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans les réglages qu'il a faits lui-même, et jamais pour un dysfonctionnement propre à la plateforme Wix (articles **70.2** et **86.1** de ces CGV).

ARTICLE 66 — Erreurs d'inscription, de souscription ou d'attribution

En cas d'erreur d'inscription au programme de fidélité ou de parrainage, d'erreur dans l'attribution, le calcul ou l'affichage des Vox, ou d'erreur de souscription due à un problème technique du Site ou de la plateforme Wix, la seule obligation de Master Voice est de corriger l'erreur de bonne foi, dans un délai raisonnable, dès qu'il en a connaissance. Sa responsabilité ne va pas au-delà, sauf faute prouvée de Master Voice dans le réglage des programmes.

ARTICLE 67 — Refus d'attribution d'une récompense

Master Voice peut refuser d'attribuer, de créditer ou d'honorer une récompense de fidélité ou de parrainage, ou suspendre votre accès à ces programmes, en cas de soupçon raisonnable :

- de fraude ;
- de création de plusieurs comptes par une même personne ;
- de contournement des conditions d'un programme ;

- de non-respect de ces CGV ;
- d'erreur manifeste de réglage qui a donné un avantage manifestement disproportionné par rapport au barème affiché sur le Site.

Ce refus est motivé et vous est notifié par email dans un délai raisonnable. Vous gardez le droit de le contester selon la procédure de réclamation de l'article **92**.

TITRE 13 — PAIEMENT ET FACTURATION

En clair. Sauf règle propre à un service, vous payez d'avance, en ligne, au moment de la réservation ou de la souscription ; l'abonnement est prélevé automatiquement chaque mois. Il n'y a pas de TVA : le prix affiché est le prix payé. Si un paiement échoue, l'accès aux cours concernés peut être suspendu jusqu'à ce qu'il soit régularisé.

Exemple : votre carte bancaire a expiré et le prélèvement du mois est refusé. Master Voice vous prévient ; l'accès aux cours de cet abonnement peut être suspendu jusqu'à ce que le paiement soit régularisé.

ARTICLE 68 — Modalités de paiement

68.1 **Paiement d'avance.** Sauf règle contraire propre à un service, le prix se paie d'avance, au moment de la réservation ou de la souscription, par carte bancaire ou par tout autre moyen de paiement proposé sur le Site, avec une solution de paiement sécurisée. Le paiement n'est considéré comme fait qu'une fois l'encaissement réellement confirmé.

68.2 **Prélèvement des abonnements.** Les abonnements sont prélevés automatiquement, à chaque date de renouvellement, sur le moyen de paiement que vous avez enregistré, dans les conditions de l'article **23.4**.

68.3 **TVA.** La TVA n'est pas applicable (franchise en base de TVA, article 293 B du Code général des impôts). Les prix affichés sont donc les sommes que vous payez réellement.

68.4 **Paiement pour un mineur.** Pour les services réservés pour un mineur, c'est son représentant légal qui paie (article **4**).

ARTICLE 69 — Incidents de paiement, fraude et contestation de paiement

69.1 **Paiement refusé.** Si un prélèvement ou un paiement est rejeté, refusé ou échoue, Master Voice vous en informe et peut suspendre l'accès aux services concernés jusqu'à ce que le paiement soit régularisé.

69.2 **Retard persistant.** Si un retard de paiement continue après une relance, Master Voice peut suspendre tous vos abonnements et réservations en cours. Les sommes dues restent dues.

69.3 **Contestation abusive et fraude.** Si vous contestez de mauvaise foi un paiement (« chargeback ») alors que vous avez bien reçu le service payé, ou en cas de tentative de paiement frauduleux, Master Voice peut suspendre immédiatement votre accès à tous ses services et engager toute action utile pour récupérer les sommes dues. Il peut aussi porter plainte et demander des dommages-intérêts.

ARTICLE 70 — Erreurs de prix, de réservation et incidents techniques

70.1 **Erreur de prix.** Si un prix affiché sur le Site est manifestement et sans aucun doute faux, à cause d'un problème technique ou d'une erreur de saisie manifestement sans rapport avec la valeur réelle du service, Master Voice peut annuler la commande. Il vous en informe dès que possible et vous propose, s'il y a lieu, le service au bon tarif, ou un remboursement intégral si vous ne souhaitez pas continuer.

70.2 **Erreur de réservation.** En cas d'erreur de réservation (créneau en double, horaire incohérent) due à un problème du système de réservation Wix ou de l'agenda associé, Master Voice fait de son mieux pour vous proposer dès que possible une solution équivalente (report, nouveau créneau). Ce problème ne lui étant pas imputable, sa responsabilité se limite à cette recherche de solution de bonne foi.

TITRE 14 — COMPORTEMENT, DISCIPLINE ET RELATION AVEC MASTER VOICE

En clair. Venez en cours avec respect, dans une tenue propre et adaptée au chant, téléphone en silencieux. Un comportement grave (ivresse, drogue, violence, harcèlement, discrimination, vol, dégradation, mise en danger) peut entraîner l'exclusion immédiate, sans remboursement. Vous ne démarchez pas les autres élèves pour une activité concurrente. Vous gardez toujours le droit de donner un avis sincère.

Exemple : laisser un avis honnête sur Google, même critique, c'est votre droit. Publier des propos mensongers ou diffamatoires sur Master Voice ne l'est pas.

ARTICLE 71 — Votre comportement

71.1 **Respect et tenue.** Pendant les cours et les événements de Master Voice, vous vous engagez à vous comporter avec respect envers Master Voice, les autres clients et, s'il y a lieu, le personnel des lieux utilisés. Vous venez dans une tenue propre, correcte et adaptée à la pratique du chant.

71.2 **Refus d'accès.** Master Voice peut refuser l'accès à une séance ou à un événement, sans indemnité, à tout client dont le comportement ou la tenue serait manifestement incompatible avec le bon déroulement du service.

71.3 **Téléphones.** Les téléphones portables doivent être en mode silencieux pendant les séances, sauf urgence signalée à Master Voice à l'avance.

ARTICLE 72 — Exclusion pour comportement dangereux ou illicite

En plus des règles propres à l'Immersion (article 50), sont des motifs d'exclusion immédiate, sans préavis ni remboursement :

- un état d'ivresse manifeste ou la consommation de stupéfiants pendant un service ;
- un acte de violence, de harcèlement ou de discrimination envers une autre personne ;
- un vol ou une dégradation volontaire de matériel ou de locaux ;
- tout comportement qui met en danger votre propre sécurité ou celle d'une autre personne.

Quand la gravité des faits et les circonstances le permettent, Master Voice préfère d'abord un avertissement avant toute exclusion.

ARTICLE 73 — Démarchage d'autres élèves et concurrence déloyale

73.1 **Démarchage.** À l'occasion des cours, événements ou séjours organisés par Master Voice, vous vous interdisez de démarcher, directement ou indirectement, d'autres élèves ou participants pour leur proposer des services qui font concurrence à ceux de Master Voice.

73.2 **Usage des méthodes de Master Voice.** Vous vous interdisez d'utiliser les méthodes, supports de cours ou contenus de Master Voice (article 80) pour créer, animer ou promouvoir une activité concurrente d'enseignement du chant ou de coaching vocal. Si vous ne respectez pas cette règle, Master Voice garde toutes ses possibilités d'agir, au titre de la propriété intellectuelle ou de la concurrence déloyale.

ARTICLE 74 — Diffamation et atteinte à la réputation

Vous vous abstenez de toute déclaration publique dénigrante, diffamatoire ou de mauvaise foi sur Master Voice, son activité ou ses contenus. Cela ne vous empêche pas de faire, de bonne foi, une critique loyale, ni de publier un avis sincère sur les plateformes prévues pour cela.

TITRE 15 — SANTÉ, SÉCURITÉ ET ASSURANCE

En clair. Prévenez Master Voice avant le cours de tout problème de santé utile (allergie, traitement). Si vous êtes contagieux, Master Voice peut reporter le cours sans frais pour vous. Vous devez avoir une assurance responsabilité civile. Vos affaires et votre véhicule restent sous votre responsabilité, sauf faute prouvée de Master Voice.

Exemple : vous avez la grippe la veille de votre cours. Prévenez Master Voice : il peut reporter la séance sans frais pour vous, comme s'il l'avait annulée lui-même.

ARTICLE 75 — Santé et information préalable

Avant le début d'un service, chaque client doit signaler à Master Voice toute allergie, tout traitement médical en cours ou tout problème de santé qui pourrait affecter sa participation, en particulier pour l'Immersion (article 52) et le Gala (activités physiques et sur scène).

ARTICLE 76 — Maladie contagieuse

Si vous avez une maladie contagieuse (notamment Covid-19, grippe, gastro-entérite ou toute maladie comparable), Master Voice peut demander le report de la séance, sans frais pour vous, pour protéger sa santé et celle des autres participants. Ce report est traité comme une annulation par Master Voice (article 18.4). En cas de demandes de report répétées pour ce motif, ou en cas de doute sérieux, Master Voice peut vous demander un justificatif médical. Ce justificatif ne doit donner aucun détail médical : il indique seulement que vous ne pouvez pas participer à la séance.

ARTICLE 77 — Assurance responsabilité civile

Chaque client doit avoir une assurance responsabilité civile valide (la sienne, ou celle de son représentant légal s'il est mineur), qui couvre les dommages qu'il pourrait causer à d'autres personnes, au matériel ou aux locaux utilisés pour les services de Master

Voice.

ARTICLE 78 — Objets personnels, parking et véhicules

78.1 **Objets personnels.** Chaque client garde ses affaires et objets personnels sous sa responsabilité pendant les cours et les événements. Master Voice n'est pas responsable de leur perte, de leur vol ou de leur détérioration, sauf faute prouvée de Master Voice.

78.2 **Parking et véhicules.** Quand un parking est mis à votre disposition sur le lieu des cours ou des événements, vous l'utilisez sous votre entière responsabilité pour votre véhicule et votre stationnement. Master Voice n'est pas responsable d'un vol, d'un dommage ou d'un sinistre touchant un véhicule stationné, sauf faute prouvée de Master Voice.

ARTICLE 79 — Animaux

Les animaux ne sont pas admis sur les lieux de cours, sauf accord exprès et préalable de Master Voice, ou obligation légale pour les animaux d'assistance.

TITRE 16 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONTENUS PÉDAGOGIQUES

En clair. La méthode de Master Voice et ses supports de cours (vidéos, PDF, exercices, partitions) sont protégés : ils sont pour votre usage personnel. Pas de copie, pas de diffusion, pas d'enregistrement des cours et pas d'utilisation par une intelligence artificielle, sauf accord écrit préalable.

Exemple : avec l'accord de Master Voice, vous pouvez publier sur Instagram une courte vidéo de vous en train de chanter, en citant Master Voice. Mais vous ne pouvez pas filmer ni publier un exercice du cours sans son autorisation écrite préalable.

ARTICLE 80 — Méthode pédagogique et contenus

80.1 **Contenus protégés.** La méthode pédagogique créée par Master Voice et tous les supports de cours, vidéos, documents PDF, exercices, partitions et contenus pédagogiques mis à votre disposition (les « Contenus ») sont des créations originales protégées par le droit d'auteur. Master Voice en est titulaire, ou dispose des droits nécessaires pour les utiliser.

80.2 **Usage personnel uniquement.** Les Contenus vous sont fournis uniquement pour votre usage personnel, dans le cadre des services que vous suivez avec Master Voice. Sans l'autorisation écrite préalable de Master Voice, il est strictement interdit, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit :

- de les reproduire, de les représenter (les montrer ou les jouer en public), de les diffuser, de les adapter ou de les exploiter commercialement ;
- de les faire traiter par un système d'intelligence artificielle pour en extraire, reformuler ou reproduire le contenu ;
- de les utiliser pour entraîner un modèle d'intelligence artificielle.

80.3 **Enregistrement et diffusion des cours.** Il est interdit d'enregistrer, de filmer ou de diffuser les cours ou leurs Contenus sur les réseaux sociaux ou sur toute plateforme de diffusion, y compris en direct (Facebook Live, TikTok Live, Instagram Live ou tout service équivalent), sans l'autorisation écrite préalable de Master Voice.

ARTICLE 81 — Utilisation des contenus liés à l'activité de Master Voice sur vos réseaux

Avec l'accord préalable de Master Voice, vous pouvez partager, de façon ponctuelle, sur vos propres réseaux sociaux des extraits de votre expérience (par exemple une courte vidéo de votre propre prestation). À deux conditions : ne pas y inclure de Contenu pédagogique protégé (exercices, méthode, supports), et citer Master Voice comme source de la formation suivie.

TITRE 17 — DROIT À L'IMAGE

En clair. Master Voice ne prend et n'utilise aucune photo ni vidéo sur laquelle on peut vous identifier, à des fins de communication ou de promotion, sans votre accord écrit donné à l'avance par une case à cocher à part. Venir en cours ne vaut pas accord. Pour un mineur, c'est son représentant légal (parent ou tuteur) qui donne l'accord. Vous pouvez retirer votre accord à tout moment, pour l'avenir.

Exemple : l'an dernier, vous aviez accepté une photo pour Instagram. Vous écrivez aujourd'hui à Master Voice pour retirer votre accord : votre image ne sera plus utilisée à partir de maintenant ; les utilisations faites de bonne foi avant votre retrait ne deviennent pas fautives pour autant.

ARTICLE 82 Autorisation d'utilisation de l'image

82.1 **Autorisation écrite préalable.** Master Voice ne peut prendre et utiliser des photos ou des vidéos sur lesquelles on peut vous identifier, pour la communication et la promotion de Master Voice, qu'avec votre autorisation expresse et écrite donnée avant (article 9 du Code civil sur le respect de la vie privée et le droit à l'image qui en découle). Cette autorisation :

- précise les supports de diffusion prévus (Site, réseaux sociaux, supports imprimés), l'usage des images, sa durée et, s'il y a lieu, sa zone géographique ;
- est donnée par une case à cocher spéciale, jamais cochée d'avance, distincte de l'acceptation de ces CGV, lors de la réservation ou avant le service concerné ;
- est gratuite : aucune rémunération ni indemnité ne vous est due pour la prise ou l'utilisation des images.

82.2 **Pas d'autorisation tacite.** Le simple fait de suivre un cours, de participer à un événement ou de se laisser photographier ne vaut pas, à lui seul, autorisation de diffuser son image.

82.3 **Mineurs.** Pour un mineur, cette autorisation expresse et écrite est donnée par son représentant légal, dans les conditions de l'article 4.4.

82.4 **Retrait de l'autorisation.** Vous, ou votre représentant légal, pouvez retirer votre autorisation à tout moment, pour l'avenir, par une demande écrite à Master Voice. Ce retrait n'a pas d'effet sur les utilisations déjà faites de bonne foi avant lui.

82.5 **À défaut d'autorisation.** Sans autorisation expresse donnée dans les conditions de cet article, Master Voice n'utilise jamais votre image à des fins de communication ou de promotion.

TITRE 18 — CONFIDENTIALITÉ

En clair. Ce que vous échangez avec Master Voice et les enregistrements faits pour travailler restent confidentiels : ils ne sont partagés qu'avec votre accord, sauf obligation légale. Les enregistrements faits en studio suivent leurs propres règles (Titre 8).

Exemple : un enregistrement de votre voix fait en cours pour repérer vos progrès n'est communiqué à personne sans votre accord, sauf obligation légale.

ARTICLE 83 — Confidentialité des échanges

Les informations échangées dans le cadre des services, y compris les enregistrements de voix faits uniquement pour le travail pédagogique et votre suivi, sont traitées de façon confidentielle par Master Voice. Elles ne sont communiquées à d'autres personnes qu'avec votre accord, sauf obligation légale contraire. Les enregistrements faits pendant une session en studio (Titre 8) ne sont pas des enregistrements pédagogiques au sens de cet article : leur propriété et leur usage suivent l'article 42.

TITRE 19 — RESPONSABILITÉ DE MASTER VOICE

En clair. Master Voice s'engage à bien faire son travail, avec soin (obligation de moyens), mais ne peut pas garantir un résultat : vos progrès dépendent aussi de votre travail, de votre santé et de vos capacités. Aucune clause ne limite sa responsabilité en cas de faute lourde ou intentionnelle, ni en cas de dommage corporel (blessure ou toute autre atteinte à votre santé) ou de décès causés par sa faute.

Exemple : après dix cours, vous n'atteignez pas encore une note aiguë. Ce n'est pas un manquement de Master Voice, tant que les cours ont été donnés avec soin et de façon adaptée à votre objectif.

ARTICLE 84 — Obligation de moyens et absence de garantie de résultat

L'enseignement vocal et le coaching proposés par Master Voice sont une obligation de moyens, pas une obligation de résultat. Master Voice s'engage à utiliser les moyens pédagogiques adaptés à votre objectif, sans garantir un résultat artistique, vocal ou professionnel précis. Ce résultat dépend notamment de votre investissement personnel, de votre pratique régulière en dehors des séances, de votre état de santé et de vos capacités propres.

ARTICLE 85 — Étendue de la responsabilité

85.1 **Soin et diligence.** Master Voice s'engage à faire son travail avec soin et sérieux, selon les règles du métier de l'enseignement vocal et du coaching.

85.2 **Exclusions.** Master Voice n'est pas responsable des dommages qui viennent d'une mauvaise utilisation des services de votre part, du fait que vous n'avez pas respecté ces CGV, ou de circonstances qui ne dépendent pas de sa volonté (articles 89 à 91).

85.3 **Limites légales.** Comme le prévoient les articles 1231-1 et suivants du Code civil, aucune clause de ces CGV ne peut exclure ou limiter la responsabilité de Master Voice en cas de faute lourde ou intentionnelle (dolosive), ni en cas de dommage corporel ou de décès causé par sa faute. Toute limitation de responsabilité de ces CGV s'entend donc en dehors de ces cas, dans lesquels la responsabilité de Master Voice reste engagée selon le droit commun.

ARTICLE 86 Sécurité informatique et responsabilité liée au Site

86.1 **Disponibilité du Site.** Master Voice fait de son mieux pour que le Site et le système de réservation soient disponibles et fonctionnent bien, sans garantir qu'ils le soient en permanence, notamment en cas de maintenance, de panne ou de problème de la plateforme Wix (article 70.2).

86.2 **Sécurité des données.** Master Voice prend les mesures de sécurité techniques et organisationnelles raisonnables pour protéger les données de ses clients (article 32 du RGPD). Sa responsabilité en cas d'incident de sécurité ou de fuite de données n'est engagée que s'il a manqué de façon prouvée à ces obligations. Elle n'est pas engagée automatiquement pour un incident qui ne vient pas d'une telle faute (par exemple une cyberattaque malgré des mesures de sécurité adaptées).

ARTICLE 87 Informations diffusées sur le Site

Master Voice fait de son mieux pour que les informations du Site soient exactes et à jour. Il ne peut pas garantir l'absence de toute erreur ou omission, et n'est pas responsable, sauf faute prouvée, d'un dommage causé par une information fausse ou dépassée. Master Voice vous invite à vérifier auprès de lui, avant de réserver, toute information importante pour votre décision.

ARTICLE 88 Liens hypertextes

Le Site peut contenir des liens vers d'autres sites. Master Voice ne contrôle pas leur contenu et n'en est pas responsable.

TITRE 20 — ÉVÉNEMENTS EXCEPTIONNELS ET FORCE MAJEURE

En clair. Un événement imprévisible et impossible à éviter (catastrophe naturelle, incendie, épidémie avec restrictions, fermeture administrative, grosse panne de Wix…) peut empêcher un cours. Il est alors reporté ou recrédité sans frais. S'il devient définitivement impossible, ce qui n'a pas eu lieu est remboursé. De votre côté, un empêchement grave et imprévisible que vous justifiez (par exemple une maladie grave attestée par un certificat, ou le décès d'un proche) peut aussi être un cas de force majeure, quand ces CGV le prévoient.

Exemple : la salle est fermée par décision administrative le jour de votre cours. Votre séance est reportée ou recréditée, sans frais pour vous.

ARTICLE 89 — Définition de la force majeure

Dans ces CGV, un cas de force majeure (sur le modèle de l'article 1218 du Code civil) est un événement qui échappe au contrôle de celui qui l'invoque (Master Voice ou vous), qui ne pouvait pas raisonnablement être prévu lors de la conclusion du contrat, dont les effets ne peuvent pas être évités par des mesures appropriées, et qui empêche Master Voice de fournir le service, ou vous empêche d'en profiter.

ARTICLE 90 — Événements assimilés

Dans ces CGV, sont notamment considérés comme des cas de force majeure (cette liste n'est pas complète) :

- les catastrophes naturelles ;
- un incendie qui touche les locaux utilisés ;
- une pandémie ou une épidémie qui entraîne des restrictions administratives ;
- une décision de fermeture administrative du lieu où le service a lieu ;
- une panne informatique majeure ou un problème de la plateforme Wix qui empêche, pendant une durée importante, la tenue d'un service ou le fonctionnement du système de réservation.

ARTICLE 91 — Effets de la force majeure

91.1 **Report ou recrédit.** Si un cas de force majeure empêche la tenue d'un service, celui-ci est reporté ou recrédité sans frais pour vous, dans les conditions prévues pour ce service (articles 18.4, 31, 48.1, 48.3, 56.3, 33, 41).

91.2 **Impossibilité définitive.** Si la force majeure rend définitivement impossible un service déjà payé et pas encore fourni, vous êtes intégralement remboursé, sauf pour la partie du service déjà fournie.

TITRE 21 — RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En clair. Un souci ? Écrivez ou appelez : Master Voice vous répond dans un délai raisonnable et cherche une solution à l'amiable. Si ça ne s'arrange pas et que vous êtes consommateur, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur CM2C, après une réclamation écrite, ou aller en justice.

Exemple : vous n'êtes pas d'accord avec une heure décomptée. Vous écrivez d'abord à Master Voice ; si vous ne trouvez pas d'accord, vous pouvez saisir le CM2C, gratuitement.

ARTICLE 92 — Réclamations

Pour toute réclamation sur un service, écrivez à Master Voice à mastervoice.nicolas@gmail.com (ou par courrier : 11 Allée du Chapelier, 33240 Gauriaguet) ou appelez le 06 08 57 32 86. Pour pouvoir saisir ensuite le médiateur (article 93), votre réclamation doit avoir été faite par écrit, par email ou par courrier. Master Voice s'engage à vous répondre dans un délai raisonnable et à chercher, de bonne foi, une solution à l'amiable.

ARTICLE 93 — Médiation de la consommation

Comme le prévoient les articles L. 616-1 et suivants du Code de la consommation, si votre réclamation écrite auprès de Master Voice (article 92) n'aboutit pas, vous pouvez, en tant que consommateur, faire appel gratuitement au médiateur suivant, dans l'année qui suit cette réclamation :

CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris, www.cm2c.net

La médiation est facultative : elle ne vous empêche pas de saisir le tribunal compétent.

TITRE 22 — DONNÉES PERSONNELLES ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ (RGPD)

En clair. Master Voice utilise vos données (identité, réservations, paiements) pour gérer vos cours. Sans votre accord, il ne les vend pas et ne les transmet qu'à ses prestataires techniques indispensables (Wix, paiement en ligne), sauf obligation légale. Vous pouvez les consulter, les corriger ou les faire effacer par email, en justifiant de votre identité ; Master Voice vous répond dans le mois.

Exemple : vous écrivez à mastervoice.nicolas@gmail.com, en justifiant de votre identité, pour savoir quelles données vous concernent. Master Voice vous répond dans le délai d'un mois.

ARTICLE 94 — Responsable de traitement

Le responsable du traitement des données personnelles collectées sur le Site et pendant les services est Nicolas Brasseleur, qui exerce sous le nom commercial Master Voice, 11 Allée du Chapelier, 33240 Gauriaguet, mastervoice.nicolas@gmail.com.

ARTICLE 95 — Données collectées et finalités

95.1 **Données collectées.** Selon les services, Master Voice collecte :

- votre identité et vos coordonnées (et celles de votre représentant légal si vous êtes mineur) ;
- l'historique de vos réservations et de vos paiements ;
- vos Vox, vos récompenses et vos parrainages (Titre 12) ;
- les informations de santé strictement nécessaires à votre sécurité, si vous les donnez volontairement (allergies, traitements, article 75) ;
- s'il y a lieu, des photos ou des vidéos, dans les conditions de l'article 82.

95.2 **Finalités.** Ces données servent à :

- gérer les réservations, les abonnements et la facturation ;
- fournir les services et assurer votre suivi pédagogique ;
- gérer le Club Vox et le parrainage (vos Vox et vos récompenses) ;
- la communication commerciale, avec votre consentement quand il est nécessaire ;
- respecter les obligations légales et comptables de Master Voice ;
- assurer la sécurité des clients lors des activités qui le demandent.

ARTICLE 96 Base juridique des traitements

Selon les cas, les traitements de Master Voice reposent sur :

- l'exécution du contrat conclu avec vous (article 6.1.b du RGPD) ;
- votre consentement (article 6.1.a du RGPD), notamment pour la prospection commerciale ;
- pour les données de santé, votre consentement explicite (article 9.2.a du RGPD) ; leur utilisation se limite à ce qui est nécessaire à votre sécurité et à l'organisation des services ;
- le respect d'une obligation légale (article 6.1.c du RGPD), notamment comptable ;
- l'intérêt légitime de Master Voice à bien gérer et sécuriser son activité (article 6.1.f du RGPD).

ARTICLE 97 Destinataires des données

Vos données personnelles ne sont communiquées qu'aux personnes autorisées à les connaître pour les finalités décrites : Master Voice lui-même, et ses éventuels prestataires techniques strictement nécessaires au fonctionnement du Site et des paiements, comme la plateforme Wix, qui héberge le Site (voir les mentions légales), et les prestataires de paiement en ligne. Elles ne sont ni vendues, ni cédées, ni communiquées à d'autres tiers sans votre consentement, sauf obligation légale.

Le Site est hébergé par Wix, dont les serveurs se trouvent aux États-Unis et en Irlande (informations publiées par Wix). Vos données peuvent donc être transférées hors de l'Union européenne, avec les garanties prévues par le RGPD : vers Israël, où se trouve la société mère de Wix, que la Commission européenne reconnaît comme assurant un niveau de protection adéquat (décision d'adéquation) ; vers les autres pays, notamment avec les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne.

ARTICLE 98 Durée de conservation

Les données sont conservées pendant toute la relation contractuelle, plus les délais de prescription légale applicables (notamment en matière commerciale et comptable), puis archivées ou supprimées selon la réglementation en vigueur. Certaines données doivent être gardées au moins le temps fixé par la loi : les factures et pièces comptables, 6 ans (article L. 102 B du Livre des procédures fiscales) ; les contrats conclus en ligne d'un montant d'au moins 120 €, 10 ans (articles L. 213-1 et D. 213-2 du Code de la consommation), et vous pouvez en demander une copie pendant ce délai. Les données de santé que vous donnez volontairement ne sont conservées que le temps nécessaire au service concerné.

ARTICLE 99 — Droits des personnes concernées

99.1 **Vos droits.** Selon les articles 15 à 22 du RGPD, chaque personne concernée a un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité de ses données. Elle a aussi le droit de donner des directives sur le sort de ses données après son décès (article 85 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

99.2 **Comment les exercer.** Pour exercer ces droits, écrivez à Master Voice à mastervoice.nicolas@gmail.com, en justifiant de votre identité. Master Voice s'engage à répondre dans le délai d'un mois prévu par le RGPD.

99.3 **Réclamation à la CNIL.** En cas de difficulté persistante, toute personne concernée peut faire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris, www.cnil.fr.

ARTICLE 100 — Sécurité des données

Master Voice prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de l'état des connaissances (article 32 du RGPD), pour protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé, toute perte, toute modification ou toute divulgation. En cas de violation de données présentant un risque pour les droits et libertés des personnes concernées, Master Voice fait les notifications prévues par les articles 33 et 34 du RGPD.

TITRE 23 — COOKIES

En clair. Le site utilise des cookies. Ceux qui sont indispensables à son fonctionnement sont déposés d'office ; les autres, seulement si vous les acceptez. Vous pouvez changer d'avis à tout moment, avec le bouton « Gérer les cookies » en bas de chaque page.

Exemple : lors de votre première visite, vous refusez tous les cookies non indispensables. Ils ne sont pas déposés ; seuls les cookies strictement nécessaires au fonctionnement du site le sont.

ARTICLE 101 — Utilisation des cookies

101.1 **Cookies utilisés.** Le Site utilise des cookies et des traceurs, notamment pour son fonctionnement technique, pour mesurer sa fréquentation (statistiques) et, s'il y a lieu, pour la communication. Il respecte l'article 82 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative

à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et les recommandations de la CNIL.

101.2 **Consentement.** Les cookies strictement nécessaires au fonctionnement du Site sont déposés sans demander votre consentement. Les autres cookies (mesure d'audience non strictement nécessaire, cookies de communication ou de réseaux sociaux) ne sont déposés qu'après votre consentement, donné dans le module de gestion des cookies affiché lors de votre première visite.

101.3 **Vos préférences.** Vous pouvez à tout moment modifier vos choix ou retirer votre consentement : le bouton « Gérer les cookies », en bas de chaque page du Site, efface votre choix et affiche à nouveau le module de gestion des cookies. Vous pouvez aussi régler votre navigateur pour refuser les cookies. Cela peut empêcher certaines fonctions du Site de marcher.

TITRE 24 — DISPOSITIONS FINALES

En clair. Les CGV qui s'appliquent sont celles en ligne le jour de votre réservation ou de votre souscription. Si elles changent de façon importante, les abonnés et les clients sous contrat sont prévenus avant. Le droit français s'applique ; en cas de litige, si vous êtes consommateur, vous pouvez notamment saisir le tribunal du lieu où vous habitiez quand vous avez conclu le contrat.

Exemple : vous avez réservé un cours le 5 mai. Ce sont les CGV en ligne le 5 mai qui s'appliquent à ce cours, même si elles changent ensuite.

ARTICLE 102 — Modification des CGV

Master Voice peut modifier ces CGV à tout moment, notamment pour suivre l'évolution des lois, des règlements ou de son activité. Les CGV qui s'appliquent sont celles en vigueur à la date de la réservation ou de la souscription concernée. Toute modification importante est annoncée avant son entrée en vigueur aux clients qui ont un abonnement ou un contrat en cours, par email ou dans leur espace personnel.

ARTICLE 103 — Divisibilité

Si une clause de ces CGV était déclarée nulle ou inopposable (sans effet) en vertu d'une loi ou d'une décision de justice définitive, elle serait considérée comme non écrite. Les autres clauses resteraient valables et continueraient de s'appliquer.

ARTICLE 104 Tolérance

Si Master Voice n'applique pas, à un moment donné, une clause de ces CGV, cela ne veut pas dire qu'il renonce à l'appliquer plus tard, ni à appliquer les autres clauses de ces CGV.

ARTICLE 105 Preuve

105.1 **Registres informatisés.** Les registres informatiques de Master Voice, notamment ceux du système de réservation et de paiement, sont conservés dans des conditions raisonnables de sécurité. Ils servent de preuve des communications, réservations, commandes et paiements entre les parties.

105.2 **Emails.** Les échanges par email entre vous et Master Voice font foi entre les parties, sauf preuve contraire.

ARTICLE 106 Prescription

Selon l'article 2224 du Code civil, toute action personnelle ou mobilière se prescrit par cinq ans à partir du jour où le titulaire d'un droit a connu, ou aurait dû connaître, les faits qui lui permettent de l'exercer, sauf délai spécifique prévu par une règle impérative applicable à la relation entre les parties.

ARTICLE 107 Langue et entrée en vigueur

Ces CGV sont rédigées en français, seule langue qui fait foi entre les parties en cas de traduction. Elles entrent en vigueur le jour de leur publication sur le Site et s'appliquent à toute réservation, souscription ou tout achat faits à partir de cette date.

ARTICLE 108 Loi applicable et juridiction compétente

108.1 **Droit français.** Ces CGV sont soumises au droit français.

108.2 **Juridiction compétente.** Selon les règles de compétence applicables aux litiges de consommation, tout litige entre Master Voice et un client consommateur peut être porté, au choix du client, devant la juridiction du lieu où il habitait au moment de la conclusion du contrat, du lieu où le fait dommageable s'est produit, ou du lieu où habite le défendeur (articles 42 et suivants du Code de procédure civile et article R. 631-3 du

Code de la consommation). Si ces règles ne s'appliquent pas, notamment pour un litige entre professionnels, seuls les tribunaux du ressort du siège de Master Voice sont compétents.

ANNEXE — FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

*(Conformément à l'annexe de l'article R. 221-1 du Code de la consommation. Ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter d'un service qui donne droit à la rétractation, selon les articles **26** à **28** de ces CGV. Il peut notamment servir pour un cours d'essai, un cours ponctuel, un abonnement, un carnet Coaching Préparation, la part d'une session d'enregistrement payée à Master Voice, une Master Class, la participation au Gala ou une carte cadeau. Il ne s'applique pas à l'Immersion Master Voice ni à la billetterie du Gala, qui ne donnent pas droit à la rétractation.)*

À l'attention de : Nicolas Brasseleur — Master Voice, 11 Allée du Chapelier, 33240 Gauriaguet, mastervoice.nicolas@gmail.com, 06 08 57 32 86

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation ci-dessous :

Prestation concernée : .....

Commandée/réservée le (*) : .....

Nom du Client : .....

Adresse du Client : .....

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : .....

(*) Rayer la mention inutile.