

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET MENTIONS LÉGALES — MASTER VOICE

MASTER VOICE — Nicolas Brasseur

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 05 septembre 2026

MENTIONS LÉGALES

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

TVA. Master Voice bénéficie de la franchise en base de TVA prévue à l'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 développé et hébergé au moyen de la plateforme Wix. L'hébergeur du site est Wix Online Platform 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 via www.wix.com. Les modalités techniques d'hébergement sont détaillées dans les mentions légales publiées par Wix.

Propriété du site. La structure, la charte graphique, les textes, visuels, vidéos et tout élément composant le site sont soit la propriété de Nicolas Brasseleur, soit utilisés avec l'autorisation de leurs titulaires de droits.

SOMMAIRE

TITRE I — Dispositions générales (articles 1 à 5)

TITRE II — Description des prestations (articles 6 à 14)

TITRE III — Réservation et organisation des cours (articles 15 à 18)

TITRE IV — Abonnements et formules mensuelles (articles 19 à 21)

TITRE V — Droit de rétractation : dispositions communes (articles 22 à 24)

TITRE VI — Master Class (articles 25 à 25 ter)

TITRE VII — Immersion Master Voice (articles 26 à 35)

TITRE VIII — Gala de fin d'année et billetterie (articles 36 à 37)

TITRE IX — Cartes cadeaux (articles 38 à 40)

TITRE IX bis — Programme de fidélité « Le Club Vox » et programme de parrainage (articles 40 bis à 40 nonies)

TITRE X — Paiement et facturation (articles 41 à 43)

TITRE XI — Comportement, discipline et relation avec le Prestataire (articles 44 à 47)

TITRE XII — Santé, sécurité et assurance (articles 48 à 51)

TITRE XIII — Propriété intellectuelle et contenus pédagogiques (articles 52 et 53)

TITRE XIV — Droit à l'image (article 54)

TITRE XV — Confidentialité (article 55)

TITRE XVI — Responsabilité du Prestataire (articles 55 bis à 59)

TITRE XVII — Événements exceptionnels et force majeure (articles 60 à 62)

TITRE XVIII — Réclamations et médiation de la consommation (articles 63 et 64)

TITRE XIX — Données personnelles et politique de confidentialité — RGPD (articles 65 à 71)

TITRE XX — Cookies (article 72)

TITRE XXI — Dispositions finales (articles 73 à 79)

ANNEXE — Formulaire type de rétractation

TITRE I — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 — Objet des présentes conditions générales

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Nicolas Brasseur, entrepreneur individuel exerçant sous le nom commercial Master Voice (ci-après le « Prestataire »), propose à ses clients (ci-après le « Client » ou les « Clients ») les prestations suivantes :

- cours particuliers de chant ;
- coaching vocal ;
- cours d'essai (formule découverte) ;
- cours ponctuels à la carte ;
- abonnements mensuels (formules) ;
- cartes cadeaux ;
- Master Class ;
- Immersion Master Voice (séjour de formation vocale) ;
- Gala de fin d'année et billetterie associée ;
- toute autre prestation de nature similaire que le Prestataire viendrait à proposer à l'avenir et qui serait, sauf mention contraire, soumise aux dispositions communes des présentes CGV ainsi qu'à ses conditions particulières propres.

Les présentes CGV s'appliquent à toute réservation, souscription, achat ou utilisation des services du Prestataire, que ce soit par l'intermédiaire du site internet www.mastervoicenicolas.com (ci-après le « Site »), par téléphone, par courrier électronique ou en personne. Elles constituent le socle de la relation contractuelle entre le Prestataire et le Client, à l'exclusion de toute autre condition, notamment générale d'achat, sauf accord exprès et écrit du Prestataire.

Les délais exprimés en jours dans les présentes CGV s'entendent en jours calendaires, sauf mention contraire expresse.

Article 2 — Acceptation des CGV

Toute réservation ou tout achat implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le Client, qui reconnaît en avoir pris connaissance préalablement. Le Client reconnaît également avoir eu la possibilité de télécharger, de sauvegarder et d'imprimer les présentes CGV sur un support durable avant la validation de sa réservation ou de son achat. Les CGV en vigueur sont celles publiées sur le Site au jour de la réservation ou de l'achat. Le Client déclare avoir la capacité juridique de contracter dans les conditions décrites à l'article 4 ci-dessous.

Article 3 — Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations proposées par le Prestataire, en France, quel que soit le lieu de résidence du Client, dès lors que la prestation est exécutée ou doit être exécutée sur le territoire français. Des conditions particulières, propres à certaines prestations (Immersion, Master Class, Gala, cartes cadeaux, cours d'essai, cours ponctuels), complètent les dispositions communes et priment sur celles-ci en cas de contradiction pour les points qu'elles régissent spécifiquement.

Article 4 — Âge et capacité des Clients

4.1. Les cours particuliers de chant, le coaching vocal, les cours d'essai et les cours ponctuels sont accessibles aux personnes âgées de 7 ans et plus.

4.2. L'Immersion Master Voice est strictement réservée aux personnes majeures, soit âgées de 18 ans révolus au jour du séjour.

4.3. Conformément à l'article 1146 du Code civil, les mineurs non émancipés sont incapables de contracter seuls. En conséquence, toute réservation, souscription d'abonnement, achat de carte cadeau ou inscription concernant un mineur doit être effectuée et payée par son représentant légal (parent ou tuteur), qui contracte alors en son nom propre pour le compte du mineur et en assume toutes les obligations, notamment financières, définies aux présentes CGV.

4.4. Le Prestataire se réserve le droit de demander un justificatif de l'autorité parentale ou de la représentation légale avant la première séance d'un mineur, ainsi qu'une autorisation parentale écrite couvrant notamment le déroulement du cours, le droit à l'image (article 54) et, le cas échéant, la mise en œuvre des mesures d'urgence nécessaires, notamment l'appel des services de secours.

4.5. Le représentant légal d'un mineur reste responsable de celui-ci jusqu'à son entrée dans la salle de cours et de nouveau dès la fin de la séance. Il s'engage à venir chercher le mineur à l'heure prévue de fin de cours. Le Prestataire n'assure aucune garde de l'enfant avant le début ou après la fin de la séance.

Article 5 — Refus de contracter

Le Prestataire se réserve le droit de refuser une réservation, une inscription ou la conclusion d'un contrat avec un Client, notamment en cas de comportement antérieur incompatible avec le bon déroulement des prestations, de non-paiement antérieur, de disponibilité insuffisante ou d'incompatibilité manifeste entre la demande du Client et la nature des prestations proposées. Ce refus, lorsqu'il intervient avant tout paiement, n'ouvre droit à aucune indemnité.

TITRE II — DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Article 6 — Cours particuliers de chant et coaching vocal

Le Prestataire dispense des cours individuels de technique vocale et de chant, ainsi que des prestations de coaching vocal (préparation à un projet artistique, à une prise de parole, à une audition ou à tout autre objectif vocal). Ces cours sont dispensés en présentiel, sauf accord contraire des parties permettant un format à distance. Chaque séance a, sauf mention contraire de la formule choisie, une durée d'une heure.

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

7.1. Les cours peuvent être suivis, au choix des participants, individuellement, à deux (formule duo) ou à trois (formule trio). Cette possibilité ne constitue pas une prestation distincte des cours particuliers mais une simple modalité d'organisation de la séance.

7.2. Lorsqu'un cours est suivi en duo ou en trio, l'heure de cours ainsi effectuée n'est déduite que d'une seule formule ou d'un seul abonnement, correspondant au participant qui « prend » cette heure sur son propre compte. Elle n'est en aucun cas déduite simultanément des formules de chacun des participants présents.

7.3. Les participants à une séance en duo ou en trio décident librement, entre eux, de la répartition des heures prises sur leurs formules respectives d'une séance à l'autre. Il appartient aux participants de s'accorder en amont sur cette répartition et de la communiquer, si nécessaire, au Prestataire lors de la réservation. Cette répartition peut être modifiée sur simple information donnée au Prestataire au plus tard avant le début de la séance concernée. À défaut d'indication contraire au moment de la réservation, l'heure est réputée prise sur la formule de la personne ayant effectué la réservation.

7.4. Le Prestataire n'est en aucun cas responsable des différends pouvant survenir entre participants d'une même séance quant à la répartition des heures consommées sur leurs formules respectives.

Article 8 — Cours d'essai (formule découverte)

Le cours d'essai est une séance de découverte d'une durée de 40 minutes, proposée au tarif de 25 €. Il est réservé aux personnes n'ayant jamais suivi de cours auprès du Prestataire et ne peut être réservé qu'une seule fois par Client. Ses conditions de réservation, d'annulation et de rétractation sont précisées à l'article 17.

Article 9 — Cours ponctuels à la carte

Les cours ponctuels sont des séances individuelles d'une durée d'une heure ou de deux heures, réservées et réglées à l'unité, sans engagement d'abonnement. Leurs conditions de réservation, d'annulation et de rétractation sont précisées à l'article 18.

Article 10 — Abonnements et formules mensuelles

Le Prestataire propose des formules d'abonnement mensuel donnant droit à un volume déterminé d'heures de cours par mois. Les tarifs et volumes d'heures des formules en vigueur sont ceux affichés sur le Site au jour de la souscription. Les modalités de fonctionnement de ces formules sont détaillées au Titre IV.

Article 11 — Cartes cadeaux

Le Prestataire propose des cartes cadeaux permettant à leur bénéficiaire de réserver une séance individuelle d'une durée déterminée. Leurs conditions sont détaillées au Titre IX.

Article 12 — Master Class

Le Prestataire organise ponctuellement des Master Class, séances collectives de formation ou de perfectionnement vocal réunissant plusieurs participants autour d'un thème ou d'un objectif déterminé. Leurs conditions sont détaillées au Titre VI.

Article 13 — Immersion Master Voice

Le Prestataire organise des séjours d'immersion, réservés aux personnes majeures, associant hébergement, restauration, ateliers de formation vocale et activités annexes. Leurs conditions sont détaillées au Titre VII.

Article 14 — Gala de fin d'année et billetterie

Le Prestataire organise un gala annuel de fin d'année, auquel les élèves peuvent participer en tant qu'interprètes moyennant une contribution aux frais d'organisation, et pour lequel une billetterie est ouverte au public. Les conditions de la participation des élèves et de la billetterie sont détaillées au Titre VIII.

TITRE III — RÉSERVATION ET ORGANISATION DES COURS

Article 15 — Modalités de réservation

15.1. Les cours, quelle que soit leur formule, sont réservés par le Client via son espace personnel sur le Site, selon les disponibilités affichées, lesquelles sont synchronisées avec l'agenda du Prestataire. Une réservation n'est confirmée qu'après validation par le système de réservation et, le cas échéant, encaissement du paiement correspondant.

15.2. Le Client s'engage à fournir des informations exactes lors de la réservation (identité, coordonnées, moyen de paiement) et à les tenir à jour, et notamment à maintenir une adresse email valide. Les informations relatives aux réservations, modifications ou annulations adressées à cette adresse sont réputées valablement communiquées au Client.

15.3. Le Prestataire se réserve le droit de modifier, pour des raisons d'organisation, les créneaux disponibles à la réservation, sans que cela ne remette en cause les séances déjà confirmées.

Article 16 — Retard, absence et non-présentation

16.1. Retard du Client. En cas de retard du Client à une séance, celle-ci se termine néanmoins à l'heure initialement prévue, sans prolongation ni report de la durée perdue, et sans réduction du tarif applicable.

16.2. Non-présentation. Toute séance réservée et non annulée dans les conditions de l'article 16.3, à laquelle le Client ne se présente pas, est due dans son intégralité et déduite, selon le cas, de la formule ou de l'abonnement du Client, ou facturée si elle a été réglée à l'unité.

16.3. Délai d'annulation ou de report par le Client. Le Client peut annuler ou reporter une séance réservée jusqu'à 48 heures avant l'heure prévue, sans frais et sans perte de l'heure correspondante. Passé ce délai de 48 heures, la séance est considérée comme due : elle est déduite de la formule ou de l'abonnement du Client, ou reste facturée, sans possibilité d'annulation, de report ou de remboursement, sauf cas de force majeure dûment justifié (articles 60 à 62) ou disposition légale impérative contraire.

16.4. Annulation par le Prestataire. Si le Prestataire est contraint d'annuler une séance déjà confirmée, celle-ci est recreditée intégralement sur la formule ou l'abonnement du Client (ou remboursée si elle avait été réglée à l'unité et que le Client ne souhaite pas la reporter), et pourra être repositionnée à une date ultérieure selon les disponibilités.

16.5. Changement d'intervenant. Les cours sont, par principe, dispensés par Nicolas Brasseur. En cas d'indisponibilité exceptionnelle (maladie, empêchement), le Prestataire peut proposer au Client soit le report de la séance, soit son intervention par un intervenant qualifié qu'il aura choisi, sous réserve de l'accord du Client ; à défaut d'accord, la séance est reportée ou recreditée sans frais.

16.6. Changement d'horaire ou de lieu. Le Prestataire peut être conduit à proposer un changement d'horaire ou de lieu pour une séance déjà réservée, notamment pour des raisons d'organisation ou de disponibilité de la salle. Ce changement est proposé au Client, qui peut l'accepter ou solliciter un report sans frais si le nouvel horaire ou lieu ne lui convient pas.

Article 16 bis — Interruption ou adaptation d'une séance pour raison de santé vocale

Le Prestataire peut interrompre ou adapter le déroulement d'une séance lorsqu'il estime que la poursuite du travail vocal présente un risque pour la santé du Client, notamment en cas de signes de fatigue vocale, de gêne ou de début d'extinction de voix. Cette décision relève de l'appréciation professionnelle du Prestataire et ne saurait engager sa responsabilité ni ouvrir droit à un report ou à un remboursement au seul motif de cette interruption, la séance étant réputée exécutée et demeurant due dans les conditions habituelles. Le Prestataire peut également recommander au Client de consulter un professionnel de santé lorsque son état vocal le justifie, sans que cette recommandation constitue un avis médical.

Article 16 ter — Choix des œuvres travaillées

Le Prestataire peut refuser de travailler avec le Client 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 dont il juge l'exécution inadaptée au niveau vocal du Client ou risquée pour sa santé vocale. Ce refus n'ouvre droit à aucune indemnité et le Prestataire propose, dans la mesure du possible, une œuvre alternative adaptée aux objectifs du Client.

Article 17 — Cours d'essai : conditions particulières

Le cours d'essai, d'une durée de 40 minutes au tarif de 25 €, est réglé au moment de la réservation en ligne. Il bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours dans les conditions des articles 22 et 23, sauf si la séance a déjà eu lieu ou est devenue non annulable en application de l'article 16.3. Il peut être annulé ou reporté sans frais jusqu'à 48 heures avant l'heure prévue ; passé ce délai, il est dû et non remboursable.

Article 18 — Cours ponctuels à la carte : conditions particulières

Les cours ponctuels (1 heure ou 2 heures) sont réservés à l'unité et réglés au moment de la réservation en ligne, sans engagement d'abonnement. Ils bénéficient d'un délai de rétractation de 14 jours dans les conditions des articles 22 et 23, sauf si la séance a déjà eu lieu ou est devenue non annulable en application de l'article 16.3. Ils peuvent être annulés ou reportés sans frais jusqu'à 48 heures avant l'heure prévue ; passé ce délai, ils sont dus et non remboursables.

TITRE IV — ABONNEMENTS ET FORMULES MENSUELLES

Article 19 — Fonctionnement des formules

19.1. Chaque formule d'abonnement donne droit à un nombre déterminé d'heures de cours par mois, dont le tarif et le volume sont ceux affichés sur le Site au jour de la souscription et rappelés dans l'espace personnel du Client.

19.2. Le cycle de facturation court de date à date, sur une période de 28 à 31 jours selon les mois, à compter de la date de souscription ou de la date de renouvellement. Les heures de la formule doivent être réservées et prises pendant ce cycle ; à défaut, elles sont soumises à l'article 19.3.

19.3. Heures non utilisées. Toute heure non réservée et prise avant la fin du cycle de facturation est définitivement perdue et ne peut être ni reportée sur le cycle suivant, ni remboursée, sauf lorsque cette perte résulte d'une annulation par le Prestataire dans les conditions de l'article 16.4.

19.4. Renouvellement. Sauf résiliation dans les conditions de l'article 20, l'abonnement se renouvelle automatiquement chaque mois à la date anniversaire de souscription. Le montant correspondant est prélevé sur le moyen de paiement enregistré par le Client dans son espace personnel.

Article 20 — Résiliation de l'abonnement

20.1. L'abonnement peut être résilié à tout moment, sans frais ni justification, depuis l'espace personnel du Client ou par un email adressé à mastervoice.nicolas@gmail.com.

20.2. La résiliation prend effet à la fin du cycle de facturation en cours : le Client conserve l'accès aux heures de son abonnement en cours jusqu'à cette date, sans qu'aucun prélèvement supplémentaire n'intervienne ensuite. Les heures non utilisées à l'expiration du cycle en cours sont perdues dans les conditions de l'article 19.3.

Article 21 — Révision des tarifs des formules

21.1. Le Prestataire peut réviser à la hausse le tarif d'une formule, moyennant un délai de prévenance d'au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif, notifié au Client par email ou via son espace personnel.

21.2. Pendant ce délai de 30 jours, le Client peut résilier son abonnement sans frais dans les conditions de l'article 20. À défaut de résiliation avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif, celui-ci s'applique au renouvellement suivant. Cette révision tarifaire ne s'applique qu'aux renouvellements postérieurs à son entrée en vigueur et jamais aux cycles de facturation déjà réglés.

TITRE V — DROIT DE RÉTRACTATION : DISPOSITIONS COMMUNES

Article 22 — Principe et champ d'application

22.1. Les réservations et achats effectués sur le Site constituent des contrats conclus à distance entre un professionnel et un consommateur. L'article L. 221-18 du Code de la consommation ouvre donc, par principe, un délai de rétractation de 14 jours au Client consommateur.

22.2. Le Prestataire fait le choix d'appliquer ce droit de rétractation de 14 jours à l'ensemble de ses prestations réservées ou achetées sur le Site, à l'exception de celles visées à l'article 22.3. Bénéficient ainsi d'un droit de rétractation, dans les conditions communes fixées à l'article 23 : le cours d'essai (article 17), le cours ponctuel (article 18), la souscription d'un abonnement (Titre IV), étant précisé que les séances réservées dans le cadre d'un abonnement ne bénéficient pas d'un droit de rétractation propre et restent régies par les règles d'annulation et de report de l'article 16.3, l'inscription à une Master Class (article 25 bis), la participation au Gala (article 36.3) et l'achat d'une carte cadeau (article 39.2).

22.3. Par exception, l'Immersion Master Voice (article 27.2) et la billetterie du Gala (article 37.1 bis) ne bénéficient d'aucun droit de rétractation, ni légal ni contractuel. Ces deux prestations relèvent en effet de l'article L. 221-28, 12°, du Code de la consommation, qui exclut du droit de rétractation les prestations de services de loisirs devant être fournies à une date ou une période déterminée ; le Prestataire ne souhaite pas, pour ces deux prestations, accorder de faculté de rétractation supplémentaire à titre commercial, compte tenu des frais engagés très en amont pour leur organisation. Leurs conditions d'annulation propres sont fixées à l'article 30 (Immersion) et à l'article 37.1 bis (billetterie).

22.4. L'adhésion au programme de fidélité « Le Club Vox » et l'inscription au programme de parrainage, prévus au Titre IX bis, sont gratuites et ne constituent pas des contrats à titre onéreux. Elles ne relèvent donc pas du champ d'application du droit de rétractation défini au présent article, ce dernier ne s'appliquant qu'aux prestations payantes énumérées à l'article 22.2. Les récompenses obtenues via ces programmes restent, une fois attribuées, soumises aux règles propres aux cartes cadeaux (Titre IX) ou aux formules concernées.

Article 23 — Modalités communes d'exercice du droit de rétractation

23.1. Pour les prestations visées à l'article 22.2, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réservation, de la souscription ou de l'achat concerné pour se rétracter, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalité autre que celles mentionnées au présent article.

23.2. Si le Client souhaite qu'une prestation soit exécutée, en tout ou partie, avant l'expiration de ce délai de 14 jours (par exemple qu'une séance se tienne dans les 14 jours suivant sa réservation, ou qu'il assiste à une Master Class programmée dans ce délai), il en fait la demande expresse au moment de la réservation, ce qui emporte, conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, reconnaissance qu'il perdra son droit de rétractation pour la part de prestation déjà exécutée s'il exerce ensuite ce droit.

23.3. En cas d'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de 14 jours, le Client reste redevable d'un montant proportionnel aux séances ou prestations déjà exécutées, ou dont la date est déjà dépassée au jour de la rétractation, calculé au tarif unitaire applicable ; le solde est remboursé

dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation, selon le moyen de paiement utilisé, ou par virement sur relevé d'identité bancaire communiqué par le Client.

23.4. Une fois le délai de 14 jours expiré, ou en l'absence de rétractation exercée pendant ce délai, chaque prestation reste régie par ses règles d'annulation propres : article 16.3 pour une séance individuellement réservée, articles 20 et 21 pour un abonnement, article 25 ter pour une Master Class, et article 39.1 pour une carte cadeau. Le droit de rétractation attaché à la souscription d'un abonnement porte sur l'abonnement lui-même et ne s'applique pas séparément aux séances réservées dans le cadre de cet abonnement, lesquelles restent régies par l'article 16.3.

Article 24 — Modalités pratiques d'exercice du droit de rétractation

24.1. Pour exercer son droit de rétractation, le Client en informe le Prestataire par email à mastervoice.nicolas@gmail.com ou par téléphone au 06 08 57 32 86, en indiquant ses coordonnées et la prestation concernée, ou au moyen du formulaire type de rétractation figurant en annexe des présentes CGV. Le Prestataire en accuse réception par email.

24.2. Le formulaire type de rétractation, conforme à l'annexe de l'article R. 221-1 du Code de la consommation, est reproduit en fin de document et peut être utilisé librement par le Client, sans que son usage soit obligatoire pour exercer valablement son droit de rétractation.

TITRE VI — MASTER CLASS

Article 25 — Inscription et paiement

Les Master Class sont réservées et réglées en ligne au moment de l'inscription, au tarif affiché sur le Site pour la session concernée. L'inscription est nominative et non transférable à une autre personne ou à une autre session sans l'accord préalable du Prestataire.

Article 25 bis — Droit de rétractation applicable à la Master Class

Conformément aux articles 22 et 23, le Client bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date d'inscription à la Master Class. Si la Master Class a lieu avant l'expiration de ce délai à la demande expresse du Client, celui-ci perd son droit de rétractation dès la tenue de la session, conformément à l'article 23.2. Passé ce délai de 14 jours, ou une fois la Master Class tenue, aucune annulation, aucun report et aucun remboursement ne sont possibles, sauf cas de force majeure dûment justifié (articles 60 à 62) ou disposition légale impérative contraire. Par exception, si le Prestataire parvient à réattribuer la place ainsi libérée à un autre participant, il peut, à sa seule discrétion et à titre commercial, rembourser tout ou partie de l'inscription au Client initial.

Article 25 ter — Nombre minimum de participants

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler une Master Class si le nombre minimum de participants requis pour son bon déroulement, librement fixé par le Prestataire pour chaque session, n'est pas atteint, au plus tard 7 jours avant la date prévue. Dans ce cas, les Clients déjà inscrits sont intégralement remboursés ou, à leur préférence, reportés sur une session ultérieure.

TITRE VII — IMMERSION MASTER VOICE

Article 26 — Objet et accès

26.1. L'Immersion Master Voice est un séjour de formation vocale associant hébergement, restauration, ateliers collectifs et individuels de chant et d'expression, ainsi que des activités annexes de détente, organisé sur un ou plusieurs jours dans un lieu déterminé (ci-après le « Domaine »).

26.2. L'Immersion est strictement réservée aux personnes majeures (18 ans révolus au jour du séjour). Toute réservation implique une déclaration sur l'honneur de majorité par le Client.

Article 27 — Réservation et paiement

27.1. La réservation s'effectue en ligne sur le Site. Le prix du séjour se compose de deux parts distinctes, précisées sur la fiche de présentation de chaque session : d'une part, la prestation de formation vocale (ateliers, coaching et encadrement artistique), réglée sur le Site et encaissée par le Prestataire, seul cocontractant du Client pour cette part ; d'autre part, l'hébergement et la restauration, réglés directement par le participant au Domaine, qui en est le seul cocontractant et encaisse ces sommes pour son propre compte, selon les modalités communiquées avant la réservation. Le Prestataire ne saurait être tenu au remboursement de sommes qu'il n'a pas encaissées : toute demande relative à la part hébergement et restauration doit être adressée au Domaine, dont les conditions propres s'appliquent à cette part.

27.2. Conformément à l'article 22.3, l'Immersion Master Voice ne bénéficie d'aucun droit de rétractation, ni légal ni contractuel : il s'agit d'une prestation de loisirs fournie à une date déterminée au sens de l'article L. 221-28, 12°, du Code de la consommation. Dès la réservation confirmée, les conditions d'annulation de l'article 30 s'appliquent.

Article 28 — Hébergement, repas et boissons

28.1. L'hébergement et les repas prévus au programme sont fournis par le Domaine, dans les conditions décrites sur la fiche de présentation de la session, et réglés directement auprès de lui conformément à l'article 27.1. Les boissons ne sont pas incluses, sauf mention contraire.

28.2. La consommation de boissons alcoolisées sur le Domaine n'est autorisée qu'avec l'accord du Prestataire et dans le respect d'une consommation modérée et responsable. Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou de limiter à tout moment la consommation d'alcool d'un participant, notamment en cas de comportement inapproprié ou de risque pour sa sécurité ou celle des tiers. La consommation ou la détention de substances stupéfiantes est strictement interdite et entraîne l'exclusion immédiate du participant dans les conditions de l'article 32.

Article 29 — Transport, arrivée, départ, accompagnants

29.1. Le transport jusqu'au Domaine et son retour restent à la charge exclusive du participant, sauf modalité contraire expressément prévue pour la session concernée.

29.2. Les horaires d'arrivée et de départ sont ceux communiqués au participant avant le séjour ; ils doivent être respectés afin de ne pas perturber l'organisation collective du programme.

29.2 bis. L'attribution des chambres et hébergements est décidée exclusivement par le Prestataire, en fonction de l'organisation du séjour et des contraintes du Domaine ; aucun participant ne peut exiger une chambre ou une répartition particulière.

29.3. Une formule « accompagnant » peut être proposée pour certaines sessions, dans la limite des disponibilités et au tarif indiqué sur la fiche de présentation. L'accompagnant séjourne sur le Domaine et participe à la vie collective du séjour (repas, soirées, activités de détente et, le cas échéant, séance de yoga dédiée), mais n'assiste ni aux coachings vocaux ni aux ateliers. Il est soumis aux mêmes règles de comportement, de sécurité et de discipline que les participants, et son règlement suit la même répartition entre le Prestataire et le Domaine que celle prévue à l'article 27.1. En dehors de cette formule, les accompagnants ne sont pas autorisés à séjourner sur le Domaine ni à assister aux ateliers, sauf autorisation expresse et écrite préalable du Prestataire.

Article 30 — Annulation, départ anticipé, absence

30.1. En cas d'annulation par le Client, aucun remboursement n'est dû, sauf cas de force majeure dûment justifié (empêchement médical grave attesté par certificat, décès d'un proche, ou tout autre événement répondant à la définition des articles 60 à 62), auquel cas le Prestataire s'efforce, dans la mesure du possible, de proposer un report sur une session ultérieure ou un remboursement partiel de la part qu'il a encaissée, déduction faite des frais déjà engagés et non récupérables (notamment intervenants et frais d'organisation), justifiés sur demande du Client. Le sort des sommes réglées directement au Domaine relève des conditions propres de celui-ci, le Prestataire s'efforçant 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, sous réserve de l'accord préalable et écrit du Prestataire et du Domaine.

30.2. Un départ anticipé ou une absence à tout ou partie du programme, quel qu'en soit le motif, du fait du participant, ne donne lieu à aucun remboursement, y compris pour les prestations d'hébergement et de restauration réservées et non consommées.

30.3. Le Prestataire peut être conduit à annuler une session faute d'un nombre minimum de participants ; dans ce cas, les Clients déjà inscrits sont intégralement remboursés de la part encaissée par le Prestataire ou, à leur préférence, reportés sur une session ultérieure. Le Prestataire informe alors le Domaine sans délai et fait ses meilleurs efforts pour obtenir le remboursement ou le report des sommes que les Clients auraient déjà versées à celui-ci.

Article 31 — Programme, intervenants et activités annexes

31.1. Le programme de l'Immersion est communiqué à titre indicatif avant le séjour. Le Prestataire peut être amené à le modifier, notamment l'ordre des ateliers, les horaires ou l'identité des intervenants, pour des raisons d'organisation ou en cas d'imprévu, sans que cela ouvre droit à indemnité, dès lors que la nature générale et la durée globale du séjour sont respectées et que tout intervenant remplaçant présente des compétences équivalentes.

31.2. Lorsque le Domaine dispose d'une piscine, d'un spa ou d'un sauna, leur accès est proposé sous la responsabilité de chaque participant, qui s'engage à respecter les consignes de sécurité et le règlement intérieur du Domaine relatifs à ces équipements, ainsi que, le cas échéant, les indications de contre-indication médicale.

Article 32 — Règlement du Domaine, comportement et exclusion

32.1. Chaque participant s'engage à respecter le règlement intérieur du Domaine et les consignes du Prestataire, ainsi qu'à adopter un comportement respectueux envers les autres participants, les intervenants et le personnel du Domaine.

32.2. Constituent des motifs d'exclusion immédiate du séjour, sans remboursement et sans préavis, notamment : un comportement dangereux pour soi-même ou pour autrui, un état d'ébriété manifeste, la détention ou la consommation de substances stupéfiantes, tout acte de violence, de harcèlement ou de discrimination, ainsi que toute dégradation volontaire des biens du Domaine ou du matériel mis à disposition.

32.3. En cas d'exclusion, le participant quitte le Domaine à ses frais, aucune part du prix payé n'étant remboursée, ce sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires ou demandes d'indemnisation du Prestataire ou du Domaine pour les dommages causés.

Article 33 — Dégradations et objets personnels

33.1. Toute dégradation causée par un participant aux biens du Domaine, au matériel ou aux effets d'un tiers lui est facturée sur la base du coût de réparation ou de remplacement constaté, sur présentation d'un justificatif (devis ou facture).

33.2. Chaque participant conserve la garde et la responsabilité de ses objets personnels pendant le séjour. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'effets personnels, sauf faute prouvée du Prestataire.

33.3. Les animaux ne sont pas admis sur le Domaine pendant les sessions d'Immersion, sauf autorisation expresse et préalable du Prestataire.

Article 34 — Santé, urgence médicale et assurance

34.1. Il appartient à chaque participant de signaler préalablement au Prestataire toute allergie, traitement médical en cours ou condition de santé susceptible d'affecter sa participation aux activités du séjour, notamment aux activités physiques, à la piscine, au spa ou au sauna.

34.2. En cas d'urgence médicale, le Prestataire ou le personnel du Domaine fait appel aux services de secours compétents ; les frais médicaux consécutifs restent à la charge du participant ou de son assurance.

34.3. Chaque participant doit être couvert par une assurance responsabilité civile personnelle valide, couvrant les dommages qu'il pourrait causer à des tiers ou au Domaine pendant le séjour ; il lui appartient de vérifier la couverture, par son assurance santé, des activités proposées pendant le séjour.

Article 35 — Droit à l'image, enregistrements et diffusion pendant l'Immersion

35.1. Sous réserve du recueil de l'autorisation expresse et écrite du participant dans les conditions de l'article 54, le Prestataire peut réaliser des photographies et vidéos pendant le séjour à des fins de communication et de promotion de l'activité de Master Voice.

35.2. Il est interdit à tout participant de filmer ou d'enregistrer les ateliers sans l'accord préalable du Prestataire, notamment afin de préserver la méthode pédagogique et les contenus du Prestataire (article 52) ainsi que le droit à l'image des autres participants.

TITRE VIII — GALA DE FIN D'ANNÉE ET BILLETTERIE

Article 36 — Participation des élèves au Gala

36.1. Le Prestataire organise chaque année un gala de fin d'année au cours duquel les élèves qui le souhaitent peuvent se produire sur scène. La participation est réservée aux élèves engagés dans un suivi régulier, remplissant à la date du Gala l'une des deux conditions suivantes : disposer d'un abonnement mensuel actif souscrit depuis au moins six mois, ou avoir suivi au minimum quinze heures de cours au cours de la saison. Chaque inscription est soumise à la validation du coach vocal de Master Voice, sous réserve des places disponibles et de la cohérence du programme artistique, laquelle reste à l'appréciation du Prestataire. Si l'inscription ne remplit pas ces conditions ou n'est pas validée, la contribution visée à l'article 36.2 est intégralement remboursée. L'ordre de passage des élèves est déterminé exclusivement par le Prestataire, en fonction du déroulement artistique du spectacle, sans qu'un élève puisse exiger un ordre de passage particulier.

36.2. La participation d'un élève donne lieu au versement d'une contribution aux frais d'organisation de l'événement (location de salle, droits SACEM, communication, moyens techniques et autres frais liés à l'organisation du spectacle), dont le montant est indiqué lors de l'ouverture des inscriptions. Cette contribution ne constitue pas une rémunération de l'élève ni du Prestataire au titre d'une prestation de service individualisée, mais la participation de l'élève aux coûts collectifs de l'événement.

36.3. Conformément aux articles 22 et 23, le Client bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de son inscription. Passé ce délai, ou une fois le Gala tenu, aucun remboursement de la contribution n'est possible, sauf cas de force majeure dûment justifié (articles 60 à 62).

36.4. Le droit à l'image applicable à la participation au Gala, notamment aux fins d'enregistrement du spectacle, de captation photographique ou vidéo et de diffusion, est régi par l'article 54.

Article 36 bis — Adaptation de l'organisation du Gala

Le Prestataire peut adapter les horaires, le programme artistique ou l'organisation générale du Gala pour des raisons artistiques, techniques ou organisationnelles, sans que cela n'ouvre droit à indemnité ou à remboursement, dès lors que la tenue générale de l'événement à la date prévue est maintenue. Les cas d'annulation totale du Gala restent régis par les articles 25 ter (par analogie) et 60 à 62 relatifs à la force majeure.

Article 37 — Billetterie du Gala

37.1. Le Gala fait l'objet d'une billetterie ouverte au public, permettant l'achat de places pour assister au spectacle. La vente de billets relève du régime juridique applicable à la vente de titres d'accès à un spectacle vivant.

37.1 bis. Conformément à l'article 22.3, l'achat d'un billet ne bénéficie d'aucun droit de rétractation, ni légal ni contractuel, s'agissant d'une prestation de loisirs fournie à une date déterminée au sens de l'article L. 221-28, 12°, du Code de la consommation.

37.2. Sauf disposition contraire mentionnée lors de l'achat, un billet acheté n'est ni échangeable ni remboursable, hors annulation du spectacle par le Prestataire, cas dans lequel les billets déjà réglés sont intégralement remboursés, ou report du spectacle, cas dans lequel le billet reste valable pour la nouvelle date sauf demande de remboursement formulée par l'acheteur dans un délai raisonnable.

37.3. L'accès au spectacle peut être refusé à toute personne dont le comportement compromettrait la sécurité ou le bon déroulement de l'événement, sans que cela ouvre droit à remboursement lorsque ce refus résulte du comportement de la personne concernée.

37.4. Les spectateurs peuvent réaliser des photographies ou vidéos du spectacle pour un usage strictement privé et personnel. Toute diffusion publique, retransmission en direct sur les réseaux sociaux ou exploitation commerciale ou professionnelle de ces photographies ou vidéos est interdite sans l'autorisation écrite préalable du Prestataire.

TITRE IX — CARTES CADEAUX

Article 38 — Nature et utilisation des cartes cadeaux

38.1. Les cartes cadeaux proposées par le Prestataire 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 « Éléance » ;
- Carte Cadeau 3 heures « Signature ».

38.2. Les cartes cadeaux ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre des formules d'abonnement, ni combinées entre elles, ni fractionnées : les cartes de 2 heures ou 3 heures doivent être utilisées en une seule séance continue et ne donnent lieu à aucun rendu de monnaie sur la durée non utilisée.

38.3. Après achat, la carte cadeau est envoyée par email à l'acheteur, accompagnée d'un code unique. Le bénéficiaire réserve sa séance directement sur le Site, dans la rubrique dédiée, en sélectionnant la durée correspondant à sa carte puis en renseignant le code cadeau.

38.4. La réservation de la séance doit être effectuée au moins 72 heures avant la date souhaitée. Un report est possible jusqu'à 48 heures avant la date réservée ; passé ce délai, la séance est due, sauf cas de force majeure dûment justifié.

38.5. Les cartes cadeaux sont destinées à un usage d'offre personnelle entre particuliers et ne peuvent faire l'objet d'une revente à titre commercial, notamment sur une plateforme de revente ou d'enchères, sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

Article 39 — Durée de validité et rétractation

39.1. La carte cadeau est valable 12 mois à compter de sa date d'achat. Passé ce délai, elle ne peut plus être ni utilisée, ni remboursée, ni prolongée.

39.2. Conformément aux articles 22 et 23, l'acheteur d'une carte cadeau bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de l'achat, tant que la carte n'a pas été utilisée pour réserver une séance. Passé ce délai, ou dès lors que la carte a été réservée pour une séance à date déterminée et que cette date est atteinte, aucun remboursement n'est possible en dehors des cas prévus à l'article 39.1.

Article 40 — Perte, vol et utilisation frauduleuse

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de la perte, du vol ou de l'utilisation par un tiers non autorisé d'une carte cadeau ou de son code ; il appartient au bénéficiaire d'en assurer la bonne conservation. Toute carte cadeau utilisée à l'aide du code correspondant est réputée valablement utilisée par son bénéficiaire légitime.

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

Article 40 bis — Nature et adhésion au programme de fidélité

Le Prestataire propose un programme de fidélité dénommé « Le Club Vox », permettant aux Clients qui y adhèrent expressément de cumuler des points (ci-après les « Vox ») en contrepartie de certaines actions réalisées sur le Site, notamment la réservation de séances. L'adhésion au programme de fidélité est distincte de la simple création d'un compte membre sur le Site et s'effectue par une action positive et spécifique du Client. Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les actions permettant de gagner des Vox ainsi que leur barème, sans effet rétroactif sur les Vox déjà acquis.

Article 40 ter — Acquisition, expiration et absence de valeur monétaire des Vox

Les Vox sont crédités selon le barème en vigueur au jour de l'action concernée, consultable sur la page « Mes récompenses » de l'espace personnel du Client. Les Vox n'ont aucune valeur monétaire, ne sont ni cessibles, ni remboursables, ni convertibles en espèces, et ne peuvent être utilisés que pour l'obtention des récompenses proposées par le Prestataire. Sauf modification communiquée aux Clients, l'intégralité des Vox non utilisés expire après une période de six mois d'inactivité du Client au sein du programme.

Article 40 quater — Récompenses et modalités d'échange

Les récompenses obtenues en échange de Vox, notamment la Carte Cadeau Intuition (1h de coaching offerte), demeurent soumises, une fois attribuées, aux conditions applicables aux cartes cadeaux prévues au Titre IX des présentes CGV (articles 38 à 40), notamment quant à leur durée de validité, leurs modalités de réservation et leur usage d'offre personnelle entre particuliers.

Article 40 quinquies — Programme de parrainage

Le Prestataire propose un programme de parrainage permettant à un Client (le « Parrain ») de partager un lien de parrainage personnel avec un tiers (le « Filleul »). Le Filleul doit s'inscrire en tant que membre du Site en utilisant ce lien pour être valablement rattaché au Parrain. Le Filleul bénéficie, dans les conditions affichées sur le Site, d'une réduction sur sa souscription à une formule d'abonnement. Le Parrain reçoit, pour chaque Filleul ayant souscrit une formule dans ces conditions, la récompense affichée sur le Site, également soumise aux dispositions du Titre IX. Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute récompense de parrainage en cas de fraude avérée, de création de comptes multiples par une même personne, ou de tout comportement visant à détourner l'esprit du programme.

Article 40 sexies — Modification, suspension et fin des programmes

Le Prestataire peut, à tout moment et sans préavis, modifier les modalités des programmes de fidélité et de parrainage, ou y mettre fin définitivement, sous réserve d'en informer les Clients inscrits par email ou via leur espace personnel. La fin du programme entraîne la perte des Vox non utilisés à cette date, sauf disposition contraire annoncée par le Prestataire. La clôture du compte membre d'un Client entraîne la perte définitive de l'ensemble de ses Vox non utilisés.

Article 40 septies — Fonctionnement technique et responsabilité liée aux plateformes tierces

Les programmes de fidélité et de parrainage reposent sur les applications tierces proposées par la plateforme Wix (Wix Programme de fidélité, Wix Programme de parrainage), dont le fonctionnement technique (calcul des points, attribution des récompenses, génération des codes, envoi des emails automatisés) échappe au contrôle direct du Prestataire. Le Prestataire s'efforce d'assurer la bonne configuration de ces outils mais ne saurait garantir l'absence de dysfonctionnement, d'erreur de calcul, de retard ou d'indisponibilité imputable à la plateforme Wix elle-même. Sa responsabilité à ce titre ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée dans le paramétrage qu'il a lui-même réalisé, à l'exclusion de tout dysfonctionnement propre à la plateforme Wix, conformément aux articles 43.2 et 57.1 des présentes CGV.

Article 40 octies — Erreurs d'inscription, de souscription ou d'attribution

Toute erreur d'inscription au programme de fidélité ou de parrainage, toute erreur dans l'attribution, le calcul ou l'affichage des Vox, ainsi que toute erreur de souscription résultant d'un dysfonctionnement technique du Site ou de la plateforme Wix, ne saurait engager la responsabilité du Prestataire au-delà de son obligation de correction de bonne foi dans un délai raisonnable dès qu'il en a connaissance, sauf faute prouvée du Prestataire dans le paramétrage des programmes.

Article 40 nonies — Refus d'attribution d'une récompense

Le Prestataire peut refuser d'attribuer, de créditer ou d'honorer une récompense de fidélité ou de parrainage, ou suspendre l'accès d'un Client à ces programmes, dans les cas suivants : suspicion raisonnable de fraude, de création de comptes multiples par une même personne, de contournement des conditions d'un programme, de non-respect des présentes CGV, ou d'erreur manifeste de paramétrage ayant conduit à l'attribution d'un avantage manifestement disproportionné par rapport au barème affiché sur le Site. Ce refus est motivé et notifié au Client par email dans un délai raisonnable, sans préjudice du droit du Client de contester cette décision selon les modalités de réclamation prévues à l'article 63.

TITRE X — PAIEMENT ET FACTURATION

Article 41 — Modalités de paiement

41.1. Sauf disposition contraire propre à une prestation, le prix est payable 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, au moyen d'une solution de paiement sécurisée. Le paiement n'est réputé réalisé qu'après confirmation effective de l'encaissement des sommes correspondantes.

41.2. Les abonnements font l'objet d'un prélèvement automatique récurrent sur le moyen de paiement enregistré par le Client, à chaque date de renouvellement, dans les conditions de l'article 19.4.

41.3. La TVA n'est pas applicable, conformément à l'article 293 B du Code général des impôts relatif à la franchise en base de TVA. Les prix affichés correspondent donc aux sommes effectivement dues par le Client.

41.4. Les paiements relatifs aux prestations réservées pour un mineur sont effectués par son représentant légal, conformément à l'article 4.

Article 42 — Incidents de paiement, fraude et contestation de paiement

42.1. En cas de rejet, de refus ou d'échec d'un prélèvement ou d'un paiement, le Prestataire en informe le Client et peut suspendre l'accès aux prestations concernées jusqu'à régularisation.

42.2. En cas de retard de paiement persistant après relance, le Prestataire peut suspendre l'ensemble des abonnements et réservations en cours du Client, sans préjudice des sommes dues.

42.3. Toute contestation de paiement (« chargeback ») initiée de mauvaise foi par un Client ayant effectivement bénéficié de la prestation réglée, ou toute tentative de paiement frauduleux, autorise le Prestataire à suspendre immédiatement l'accès du Client à l'ensemble des prestations et à engager toute action utile au recouvrement des sommes dues, sans préjudice d'une éventuelle plainte pénale et des dommages-intérêts auxquels le Prestataire pourrait prétendre.

Article 43 — Erreurs de prix, de réservation et incidents techniques

43.1. En cas d'erreur manifeste et non équivoque de prix affiché sur le Site, résultant d'un dysfonctionnement technique ou d'une erreur de saisie manifestement incompatible avec la valeur réelle de la prestation, le Prestataire se réserve le droit d'annuler la commande concernée et d'en informer le Client dans les meilleurs délais, en lui proposant le cas échéant la prestation au tarif correct ou un remboursement intégral s'il ne souhaite pas donner suite.

43.2. En cas d'erreur de réservation (créneau dupliqué, incohérence d'horaire) résultant d'un dysfonctionnement du système de réservation Wix ou de l'agenda associé, le Prestataire fera ses meilleurs efforts afin de proposer au Client une solution équivalente (report, nouveau créneau) dans les meilleurs délais ; sa responsabilité ne saurait être engagée au-delà de cette obligation de résolution de bonne foi, un tel dysfonctionnement ne lui étant pas imputable.

TITRE XI — COMPORTEMENT, DISCIPLINE ET RELATION AVEC LE PRESTATAIRE

Article 44 — Comportement du Client

44.1. Le Client s'engage à adopter, lors des cours et événements du Prestataire, un comportement respectueux envers le Prestataire, les autres Clients et, le cas échéant, le personnel des lieux utilisés, ainsi qu'à se présenter dans une tenue propre, décente et adaptée à la pratique du chant.

44.2. Le Prestataire 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 de la prestation.

44.3. Les téléphones portables doivent être placés en mode silencieux pendant les séances, sauf urgence signalée au préalable au Prestataire.

Article 45 — Exclusion pour comportement dangereux ou illicite

Sans préjudice des dispositions spécifiques à l'Immersion (article 32), constitue un motif d'exclusion immédiate, sans préavis ni remboursement, tout comportement du Client relevant : d'un état d'ébriété manifeste ou de la consommation de substances stupéfiantes pendant une prestation, d'un acte de violence, de harcèlement ou de discrimination envers autrui, d'un vol ou d'une dégradation volontaire de matériel ou de locaux, ou de tout comportement mettant en danger sa propre sécurité ou celle d'un tiers. Lorsque la gravité des faits et les circonstances le permettent, le Prestataire privilégie une mise en garde préalable avant toute mesure d'exclusion.

Article 46 — Démarchage d'autres élèves et concurrence déloyale

46.1. Le Client s'interdit, à l'occasion des cours, événements ou séjours organisés par le Prestataire, de démarcher directement ou indirectement d'autres élèves ou participants aux fins de leur proposer des prestations de nature concurrente à celles du Prestataire.

46.2. Le Client s'interdit d'utiliser les méthodes pédagogiques, supports de cours ou contenus du Prestataire (article 52) pour créer, animer ou faire la promotion d'une activité d'enseignement du chant ou de coaching vocal concurrente, sans préjudice des actions dont disposerait le Prestataire au titre de la propriété intellectuelle ou de la concurrence déloyale en cas de manquement à cette obligation.

Article 47 — Diffamation et atteinte à la réputation

Le Client s'abstient de toute déclaration publique dénigrante, diffamatoire ou de mauvaise foi à l'égard du Prestataire, de son activité ou de ses contenus, sans que cette disposition ne porte atteinte au droit du Client d'exprimer, de bonne foi, une critique loyale ou de déposer un avis client sincère sur les plateformes prévues à cet effet.

TITRE XII — SANTÉ, SÉCURITÉ ET ASSURANCE

Article 48 — Santé et information préalable

Il appartient à chaque Client de signaler au Prestataire, avant le début d'une prestation, toute allergie, tout traitement médical en cours ou toute condition de santé susceptible d'affecter sa participation à la prestation concernée, en particulier pour l'Immersion (article 34) et le Gala (activités physiques et scéniques).

Article 48 bis — Maladie contagieuse

En cas de maladie contagieuse du Client (notamment Covid-19, grippe, gastro-entérite ou toute affection comparable), le Prestataire peut demander le report de la séance concernée, sans frais pour le Client, afin de préserver la santé des autres participants et la sienne. Ce report est traité selon les mêmes modalités qu'une annulation par le Prestataire (article 16.4). En cas de demandes répétées de report invoquant ce motif, ou en cas de doute sérieux, le Prestataire peut demander au Client la production d'un justificatif médical, celui-ci ne devant mentionner aucune information médicale détaillée mais uniquement l'existence d'une contre-indication à la participation à la séance.

Article 49 — Assurance responsabilité civile

Chaque Client doit être couvert par une assurance responsabilité civile valide, personnelle ou de son représentant légal s'il est mineur, couvrant les dommages qu'il pourrait causer à des tiers ou au matériel et aux locaux utilisés dans le cadre des prestations du Prestataire.

Article 50 — Objets personnels, parking et véhicules

50.1. Chaque Client conserve la garde de ses effets et objets personnels pendant les cours et événements. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration de ces effets, sauf faute prouvée du Prestataire.

50.2. Lorsqu'un parking est mis à disposition sur le lieu des cours ou événements, son utilisation se fait sous l'entière responsabilité du Client s'agissant de son véhicule et de son stationnement ; le Prestataire décline toute responsabilité en cas de vol, de dommage ou de sinistre affectant un véhicule stationné, sauf faute prouvée du Prestataire.

Article 51 — Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans les lieux de cours, sauf accord exprès et préalable du Prestataire ou obligation légale relative aux animaux d'assistance.

TITRE XIII — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONTENUS PÉDAGOGIQUES

Article 52 — Méthode pédagogique et contenus

52.1. La méthode pédagogique développée par le Prestataire, ainsi que l'ensemble des supports de cours, vidéos, documents au format PDF, exercices, partitions et contenus pédagogiques mis à disposition des Clients (ci-après les « Contenus »), constituent des créations originales protégées par le droit d'auteur, dont le Prestataire est titulaire ou dispose des droits d'exploitation nécessaires.

52.2. Les Contenus sont mis à disposition des Clients à seule fin de leur usage personnel dans le cadre du suivi des prestations du Prestataire. Toute reproduction, représentation, diffusion, adaptation ou exploitation commerciale des Contenus, en tout ou partie, par quelque procédé que ce soit, y compris à l'aide d'un système d'intelligence artificielle destiné à en extraire, reformuler ou reproduire la substance, ou l'utilisation des Contenus pour entraîner un modèle d'intelligence artificielle, est strictement interdite sans l'autorisation écrite préalable du Prestataire.

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

Article 53 — Utilisation des contenus liés à l'activité du Prestataire sur les réseaux du Client

Le Client peut être autorisé, avec l'accord préalable du Prestataire, à partager sur ses propres réseaux sociaux des extraits ponctuels de son expérience (par exemple une courte vidéo de sa propre prestation), à condition de ne pas y inclure de Contenu pédagogique protégé (exercices, méthode, supports) et de mentionner Master Voice comme source de la formation suivie.

TITRE XIV — DROIT À L'IMAGE

Article 54 — Autorisation d'utilisation de l'image

54.1. Le Prestataire ne peut réaliser et utiliser des photographies ou vidéos sur lesquelles un Client est identifiable, à des fins de communication et de promotion de l'activité Master Voice, que sous réserve d'avoir préalablement recueilli l'autorisation expresse et écrite de ce Client, conformément à l'article 9 du Code civil relatif au respect de la vie privée et du droit à l'image qui en découle. Cette autorisation précise les supports de diffusion envisagés (Site, réseaux sociaux, supports imprimés), l'usage qui sera fait des images, sa durée et, le cas échéant, son étendue géographique. Cette autorisation est recueillie au moyen d'une case à cocher spécifique et non précochée par défaut, distincte de l'acceptation des présentes CGV, lors de la réservation ou avant la prestation concernée. Cette autorisation est consentie à titre gratuit, sans qu'aucune rémunération ou indemnité ne soit due au Client au titre de la réalisation ou de l'utilisation des images.

54.2. 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 diffusion de son image.

54.3. Pour les Clients mineurs, cette autorisation expresse et écrite est recueillie auprès de leur représentant légal, dans les conditions de l'article 4.4.

54.4. Le Client, ou son représentant légal, peut à tout moment retirer son autorisation pour l'avenir en adressant une demande écrite au Prestataire, sans effet rétroactif sur les utilisations déjà réalisées de bonne foi antérieurement à ce retrait.

54.5. À défaut d'autorisation expresse recueillie dans les conditions du présent article, le Prestataire s'abstient de toute utilisation de l'image du Client à des fins de communication ou de promotion.

TITRE XV — CONFIDENTIALITÉ

Article 55 — Confidentialité des échanges

Les informations échangées à l'occasion des prestations, y compris les enregistrements vocaux réalisés à des fins strictement pédagogiques dans le cadre du suivi du Client, sont traitées de façon confidentielle par le Prestataire et ne sont communiquées à des tiers qu'avec l'accord du Client concerné, sauf obligation légale contraire.

TITRE XVI — RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

Article 55 bis — Obligation de moyens et absence de garantie de résultat

Les prestations d'enseignement vocal et de coaching proposées par le Prestataire constituent une obligation de moyens et non une obligation de résultat. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens pédagogiques appropriés à l'objectif du Client, sans garantir un résultat artistique, vocal ou professionnel déterminé, celui-ci dépendant notamment de l'investissement personnel du Client, de sa pratique régulière en dehors des séances, de son état de santé et de ses capacités propres.

Article 56 — Étendue de la responsabilité

56.1. Le Prestataire s'engage à exécuter ses prestations avec soin et diligence, conformément aux règles de l'art de l'enseignement vocal et du coaching.

56.2. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation des prestations par le Client, du non-respect par celui-ci des présentes CGV, ou de circonstances extérieures à sa volonté (articles 60 à 62).

56.3. Conformément aux articles 1231-1 et suivants du Code civil, aucune clause des présentes CGV ne saurait avoir pour effet d'exclure ou de limiter la responsabilité du Prestataire en cas de faute lourde ou dolosive, ni en cas de dommage corporel ou de décès résultant de sa faute. Toute limitation de responsabilité prévue par les présentes CGV s'entend donc hors ces hypothèses, pour lesquelles la responsabilité du Prestataire demeure engagée dans les conditions de droit commun.

Article 57 — Sécurité informatique et responsabilité liée au Site

57.1. Le Prestataire s'efforce d'assurer la disponibilité et le bon fonctionnement du Site et du système de réservation, sans garantir une disponibilité continue, notamment en cas de maintenance, de panne ou de dysfonctionnement de la plateforme Wix (article 43.2).

57.2. Le Prestataire met en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles raisonnables, conformément à l'article 32 du RGPD, pour protéger les données de ses Clients. Sa responsabilité en cas d'incident de sécurité ou de fuite de données ne peut être engagée qu'en cas de manquement prouvé à ces obligations, et non de façon automatique en cas de survenance d'un incident indépendant d'une telle faute (par exemple une cyberattaque malgré des mesures de sécurité adaptées).

Article 58 — Informations diffusées sur le Site

Le Prestataire s'efforce de maintenir des informations exactes et à jour sur le Site. Il ne saurait cependant garantir l'absence de toute erreur ou omission et décline sa responsabilité, sauf faute prouvée, en cas de dommage résultant d'une information erronée ou obsolète, le Client étant invité à vérifier auprès du Prestataire toute information déterminante avant réservation.

Article 59 — Liens hypertextes

Le Site peut contenir des liens vers des sites tiers, sur le contenu desquels le Prestataire n'exerce aucun contrôle et pour lesquels sa responsabilité ne saurait être engagée.

TITRE XVII — ÉVÉNEMENTS EXCEPTIONNELS ET FORCE MAJEURE

Article 60 — Définition de la force majeure

Est considéré comme un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil, tout événement échappant au contrôle du Prestataire, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de son obligation par le débiteur.

Article 61 — Événements assimilés

Sont notamment assimilés à un cas de force majeure au sens des présentes CGV, sans que cette liste soit limitative : les catastrophes naturelles, un incendie affectant les locaux utilisés, une pandémie ou épidémie donnant lieu à des restrictions administratives, une décision de fermeture administrative du lieu d'exécution de la prestation, ainsi qu'une panne informatique majeure ou un dysfonctionnement de la plateforme Wix rendant impossible, pendant une durée significative, la tenue d'une prestation ou le fonctionnement du système de réservation.

Article 62 — Effets de la force majeure

62.1. En cas de force majeure empêchant la tenue d'une prestation, celle-ci est reportée ou recreditée sans frais au Client, dans les conditions applicables à la prestation concernée (articles 16.4, 30.1, 30.3, 25 ter, 37.2).

62.2. Si la force majeure rend impossible, de façon définitive, l'exécution d'une prestation déjà payée et non encore exécutée, le Client en est intégralement remboursé, sauf pour la part de prestation déjà exécutée.

TITRE XVIII — RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Article 63 — Réclamations

Toute réclamation relative à l'exécution d'une prestation peut être adressée au Prestataire par email à mastervoice.nicolas@gmail.com ou par téléphone au 06 08 57 32 86. Le Prestataire s'engage à répondre dans un délai raisonnable et à rechercher, de bonne foi, une solution amiable.

Article 64 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 616-1 et suivants du Code de la consommation, en cas d'échec de la réclamation amiable formée auprès du Prestataire, le Client consommateur peut recourir gratuitement au service de médiation suivant :

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

Le recours à la médiation est facultatif et ne prive pas le Client de la possibilité de saisir la juridiction compétente.

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

Article 65 — Responsable de traitement

Le responsable du traitement des données à caractère personnel collectées via le Site et à l'occasion des prestations est Nicolas Brasseur, exerçant sous le nom commercial Master Voice, 11 Allée du Chapelier, 33240 Gauriaguet, mastervoice.nicolas@gmail.com.

Article 66 — Données collectées et finalités

66.1. Le Prestataire collecte les données suivantes, selon les prestations concernées : identité et coordonnées du Client (et de son représentant légal s'il est mineur), historique de réservation et de paiement, informations de santé strictement nécessaires à la sécurité du Client lorsqu'il les communique volontairement (allergies, traitements, article 48), ainsi que, le cas échéant, des photographies ou vidéos dans les conditions de l'article 54.

66.2. Ces données sont traitées pour les finalités suivantes : gestion des réservations, des abonnements et de la facturation ; exécution des prestations et suivi pédagogique du Client ; communication commerciale, sous réserve du consentement du Client lorsque celui-ci est requis ; respect des obligations légales et comptables du Prestataire ; sécurité des Clients lors des activités le nécessitant.

Article 67 — Base juridique des traitements

Les traitements réalisés par le Prestataire reposent, selon les cas, sur l'exécution du contrat conclu avec le Client (article 6.1.b du RGPD), sur le consentement du Client (article 6.1.a du RGPD), notamment pour la prospection commerciale et l'utilisation des données de santé, cette dernière étant limitée à la seule mesure nécessaire à la sécurité du Client et à l'organisation des prestations, sur le respect d'une obligation légale (article 6.1.c du RGPD), notamment comptable, ou sur l'intérêt légitime du Prestataire à assurer la bonne gestion et la sécurité de son activité (article 6.1.f du RGPD).

Article 68 — Destinataires des données

Les données personnelles collectées ne sont communiquées qu'aux seules personnes habilitées à en connaître pour les finalités décrites (le Prestataire lui-même, ses éventuels prestataires techniques strictement nécessaires au fonctionnement du Site et des paiements, tels que Wix.com, Inc. et les prestataires de paiement en ligne), et ne sont ni vendues, ni cédées, ni communiquées à d'autres tiers sans le consentement du Client, sauf obligation légale.

Article 69 — Durée de conservation

Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, augmentée des délais de prescription légale applicables (notamment en matière commerciale et comptable), puis archivées ou supprimées conformément à la réglementation en vigueur. Les données de santé communiquées volontairement par le Client ne sont conservées que le temps nécessaire à la prestation concernée.

Article 70 — Droits des personnes concernées

70.1. Conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité de

ses données, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès.

70.2. Ces droits s'exercent auprès du Prestataire par email à mastervoice.nicolas@gmail.com, en justifiant de son identité. Le Prestataire s'engage à répondre dans le délai d'un mois prévu par le RGPD.

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

Article 71 — Sécurité des données

Le Prestataire met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de l'état des connaissances, au sens de l'article 32 du RGPD, pour protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé, toute perte, toute altération ou toute divulgation. En cas de violation de données présentant un risque pour les droits et libertés des personnes concernées, le Prestataire procède aux notifications requises par les articles 33 et 34 du RGPD.

TITRE XX — COOKIES

Article 72 — Utilisation des cookies

72.1. Le Site utilise des cookies et traceurs, notamment pour assurer son fonctionnement technique, mesurer sa fréquentation de façon statistique et, le cas échéant, à des fins de communication, conformément à l'article 82 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et aux recommandations de la CNIL en la matière.

72.2. Les cookies strictement nécessaires au fonctionnement du Site sont déposés sans recueil préalable du consentement. Les autres cookies (mesure d'audience non strictement nécessaire, cookies de communication ou de réseaux sociaux) ne sont déposés qu'après recueil du consentement du Client via le module de gestion des cookies affiché lors de sa première visite.

72.3. Le Client peut à tout moment modifier ses préférences ou retirer son consentement via ce module de gestion des cookies, ou configurer son navigateur pour refuser les cookies, ce qui peut affecter certaines fonctionnalités du Site.

TITRE XXI — DISPOSITIONS FINALES

Article 73 — Modification des CGV

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV, notamment pour tenir compte des évolutions législatives, réglementaires ou de son activité. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation ou de la souscription concernée. Toute modification substantielle est portée à la connaissance des Clients ayant un abonnement ou un contrat en cours, par email ou via leur espace personnel, avant son entrée en vigueur.

Article 74 — Divisibilité

Si l'une des clauses des présentes CGV venait à être déclarée nulle ou inopposable au regard d'une loi en vigueur ou d'une décision de justice devenue définitive, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres clauses, qui continueraient à produire leurs effets.

Article 75 — Tolérance

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne peut être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de cette même clause ou de toute autre clause des présentes CGV.

Article 76 — Preuve

76.1. Les registres informatisés du Prestataire, notamment ceux issus du système de réservation et de paiement, sont conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme preuve des communications, réservations, commandes et paiements intervenus entre les parties.

76.2. Les données échangées par email entre le Client et le Prestataire font foi entre les parties, sauf preuve contraire.

Article 77 — Prescription

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

Article 78 — Langue et entrée en vigueur

Les présentes CGV sont rédigées en langue française, seule langue faisant foi entre les parties en cas de traduction. Elles entrent en vigueur à la date de leur publication sur le Site et s'appliquent à toute réservation, souscription ou achat intervenant à compter de cette date.

Article 79 — Loi applicable et juridiction compétente

79.1. Les présentes CGV sont soumises au droit français.

79.2. Conformément aux règles de compétence applicables aux litiges de consommation, tout litige entre le Prestataire et un Client ayant la qualité de consommateur relève, au choix du Client, de la juridiction du lieu où demeurerait le Client au moment de la conclusion du contrat, du lieu où le fait dommageable s'est produit, ou de la juridiction dans le ressort de laquelle demeure le défendeur,

conformément aux articles 42 et suivants du Code de procédure civile et à l'article R. 631-3 du Code de la consommation. À défaut d'application de ces règles, notamment pour un litige entre professionnels, les tribunaux compétents du ressort du siège du Prestataire sont seuls compétents.

ANNEXE — FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

(Conformément à l'annexe de l'article R. 221-1 du Code de la consommation. Ce formulaire n'est à compléter et à renvoyer que si le Client souhaite se rétracter d'une prestation bénéficiant d'un droit de rétractation en application des articles 22 à 24 des présentes CGV. Il n'a pas vocation à s'appliquer à l'Immersion Master Voice ni à la billetterie du Gala, qui n'ouvrent pas droit à rétractation.)

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

Je/nous (*) 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.

