



Conditions Générales de Vente

- Clients particuliers –

(Version du 12/08/2026)

Article 1 – Objet et champ d’application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s’appliquent à l’ensemble des prestations de services proposées par la microentreprise CAROLE RUOT - SIREN 909 362 261 - 97 Chemin du Maillard, 69460 LE PERREON - agissant sous la marque commerciale principale MuzikLAB, et les marques spécifiques Les Ateliers de Rochemure (pour les cours et ateliers de musique) et MZB Coaching by MuzikLAB (pour les prestations de coaching), représentée par Mme Carole RUOT, ci-après dénommée « le Prestataire de services » ou « le Prestataire », à des **clients particuliers**, notamment pour des :

- cours individuels de chant ;
- cours individuels de piano ;
- séances de coaching par le chant ;
- ateliers collectifs de chant ;
- ateliers collectifs de coaching ;
- bons cadeaux donnant accès à certaines de ces prestations.

Toute réservation ou commande d’une prestation implique l’acceptation préalable des présentes CGV.

Les prestations destinées aux entreprises, associations, établissements et autres professionnels relèvent de conditions générales de vente distinctes.

Article 2 – Présentation et réservation des prestations

Les prestations proposées, leurs tarifs et leurs modalités pratiques sont présentés sur le site internet de MuzikLAB avec leur date d’effet, ou communiqués directement au Client.

La réservation d’une prestation peut être effectuée notamment :

- directement auprès de MuzikLAB, en présentiel ;

- par téléphone ;
- par courrier électronique ou tout autre moyen d'échange permettant de confirmer la réservation ;
- en ligne sur une billetterie électronique pour les ateliers collectifs.

La réservation d'un créneau individuel entraîne son inscription dans le planning de MuzikLAB.

Avant de s'engager dans un accompagnement régulier, le Client peut, selon la prestation concernée, bénéficier d'un rendez-vous ou d'une séance découverte offerts et sans engagement (1 seule séance par personne et par type de prestation):

- un cours d'essai offert de 30 minutes pour les cours de chant ou de piano ;
- un entretien diagnostic préalable pour le coaching par le chant.

Article 3 – Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs applicables sont ceux communiqués au Client au moment de la réservation ou figurant sur le site internet de MuzikLAB, un devis, une facture ou tout autre document contractuel remis au Client.

Pour les séances individuelles :

- les séances à l'unité sont réglées au plus tard la veille de la séance ;
- les carnets de 10 cours et les forfaits de 4 séances de coaching individuel sont réglés au plus tard la veille de la première séance.

Le paiement peut être effectué selon les moyens de paiement proposés par MuzikLAB.

Une facture est remise au Client conformément à la réglementation applicable.

Pour les ateliers collectifs, le paiement est dû à réservation, soit directement auprès de MuzikLab, soit via la billetterie en ligne si elle est mise en place.

Séances chant ou piano avec plusieurs participants :

À la demande du Client, certaines séances peuvent être réalisées avec une ou plusieurs autres personnes, notamment sous la forme d'une séance en duo ou en trio.

Lorsque plusieurs participants prennent part à la séance, MuzikLAB indique au préalable au Client les modalités et le tarif applicables en fonction de la configuration de la séance.

Article 4 – Conditions d'annulation et de report des séances individuelles

Pour les cours de chant, les cours de piano et les séances de coaching individuel, le Client peut demander le report d'une séance sans frais lorsque cette demande intervient **plus de 24 heures avant l'heure prévue de la séance**.

Lorsque la demande d'annulation ou de report intervient **moins de 24 heures avant la séance**, la séance est considérée comme due et ne peut donner lieu à un remboursement ou à un report.

Cette règle tient compte du fait que le créneau réservé est spécifiquement consacré au Client et ne peut généralement plus être proposé à une autre personne.

Cas de maladie

En cas de maladie empêchant le Client de participer à la séance, MuzikLab peut accepter le report de la séance sans frais, y compris lorsque le Client prévient moins de 24 heures à l'avance.

Le Client est invité à prévenir MuzikLab dès qu'il a connaissance de son impossibilité de participer.

Le report pour maladie constitue une possibilité de report et non un droit automatique à remboursement.

Les demandes de report liées notamment à une réunion professionnelle, une surcharge de travail, un changement d'emploi du temps personnel ou toute autre convenance personnelle restent soumises aux conditions générales d'annulation prévues ci-dessus.

Article 5 – Carnets de 10 séances

Les carnets de 10 séances sont nominatifs et destinés au(x) bénéficiaire(s) indiqué(s) lors de l'achat.

Les séances sont individuelles, sauf accord préalable de MuzikLab avec tarification adaptée à la configuration, comme précisé dans l'Article 3.

Les séances sont planifiées en accord avec le Client et doivent être utilisées dans les conditions convenues lors de la réservation.

Les conditions de report et d'annulation prévues à l'article 4 s'appliquent aux séances comprises dans le carnet.

En cas d'impossibilité durable de poursuivre les séances, notamment en raison d'une maladie de longue durée ou d'un déménagement, MuzikLab pourra procéder au remboursement des séances restant à effectuer, au prorata de leur valeur, selon les circonstances et sur présentation, le cas échéant, d'un justificatif.

Aucun remboursement ne pourra être demandé du seul fait que le Client souhaite interrompre temporairement les séances ou ne souhaite plus poursuivre l'accompagnement, sous réserve des dispositions légales relatives au droit de rétractation lorsqu'elles sont applicables.

Article 6 – Ateliers collectifs

L'inscription à un atelier collectif entraîne la réservation d'une place pour le participant.

Chaque atelier est organisé sous réserve d'atteindre le nombre minimal de participants indiqué dans sa présentation ou lors de la réservation.

Lorsque ce nombre minimal n'est pas atteint, MuzikLab peut annuler l'atelier et en informe les participants concernés dans les meilleurs délais. Dans ce cas, les participants peuvent choisir entre le report de leur inscription sur une autre date proposée par MuzikLab, lorsque cela est possible, ou le remboursement intégral de la prestation non réalisée.

En cas d'absence du participant, l'atelier n'est pas remboursable.

En cas de maladie empêchant le participant de participer à l'atelier, MuzikLab pourra proposer, selon les possibilités disponibles, un report sur une autre date.

Aucun report ne pourra être exigé lorsque l'absence est liée à une convenance personnelle, professionnelle ou à un changement d'emploi du temps.

Article 7 – Programmes de coaching individuel

Les programmes de coaching individuel proposés par MuzikLab peuvent être organisés sous la forme d'un accompagnement contractualisé de 12 séances, généralement réparties sur une période d'environ trois mois.

Afin de favoriser la progression et la dynamique de l'accompagnement, les séances sont planifiées régulièrement, d'un commun accord entre MuzikLab et le Client.

Le règlement du programme est effectué par forfaits successifs de 4 séances, selon les modalités précisées lors de la conclusion du contrat de coaching.

Chaque forfait de 4 séances est dû et n'est pas remboursable, sous réserve des dispositions légales relatives au droit de rétractation lorsqu'elles sont applicables.

En cas d'empêchement du Client, les conditions de report prévues à l'article relatif aux séances individuelles s'appliquent.

Lorsque les circonstances le justifient, notamment en cas de contrainte familiale, professionnelle ou médicale importante, une pause ou un espacement temporaire des séances peut être convenu d'un commun accord avec MuzikLab.

Fin anticipée du programme

Le Client peut mettre fin au programme avant son terme, notamment lorsque l'objectif initialement défini est atteint.

Toute demande de fin anticipée doit être adressée par écrit à MuzikLab **avant le renouvellement du forfait de 4 séances suivant**.

Dans ce cas, les séances déjà réglées et restant à effectuer ne sont pas remboursables, sous réserve des dispositions légales applicables.

Lorsque le Client souhaite poursuivre son accompagnement à l'issue du programme initial, celui-ci peut être prolongé d'un commun accord, notamment de mois en mois. Les modalités de cette prolongation sont précisées lors de sa mise en place et donnent lieu à une facturation correspondante.

Le Client peut également choisir de réserver les séances de coaching à l'unité. Dans ce cas il ne bénéficie ni du tarif préférentiel, ni des avantages et bonus spécifiques liés au contrat de coaching.

Article 8 – Bons cadeaux

Les bons cadeaux sont valables pendant une durée de **un an à compter de leur date d'achat**, cette date étant celle indiquée sur le bon cadeau et sur la facture correspondante.

Le bon cadeau est utilisable pour la prestation indiquée sur celui-ci, dans les conditions précisées lors de son émission.

Le bénéficiaire doit prendre contact avec MuzikLAB afin de convenir d'une date de réalisation de la prestation dans la période de validité du bon.

À l'expiration de sa période de validité, le bon cadeau ne peut plus être utilisé, sauf accord exprès de MuzikLAB pour une prolongation.

Article 9 – Impossibilité ou annulation du fait de MuzikLAB

En cas d'impossibilité du Prestataire d'assurer une séance individuelle, celle-ci sera reportée à une date convenue avec le Client.

En cas d'annulation d'un atelier collectif par MuzikLAB, le Client pourra choisir entre un report sur une autre date proposée, lorsque cela est possible, ou le remboursement de la prestation non réalisée.

MuzikLAB s'engage à informer les Clients concernés dans les meilleurs délais en cas de modification ou d'annulation.

En cas d'impossibilité durable de MuzikLAB d'assurer les prestations, notamment en cas d'absence du Prestataire supérieure à 4 mois pour maladie ou cas de force majeure, le Client pourra demander le remboursement des séances déjà payées et non réalisées.

Article 10 – Droit de rétractation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client consommateur dispose, lorsqu'il y est applicable, d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation lorsqu'un contrat de prestation de services est conclu **à distance** ou hors établissement.

Lorsque le Client souhaite que la prestation commence avant l'expiration de ce délai, il en fait la demande expresse à MuzikLAB. En cas de rétractation après le début de la prestation, le Client reste redevable du montant correspondant aux prestations déjà réalisées, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou pendant une période déterminée, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation. Cette exception concerne notamment les ateliers collectifs proposés par MuzikLAB à une date déterminée.

Le droit de rétractation ne s'applique pas non plus aux contrats conclus en présence physique du Client et de MuzikLAB, lorsque les conditions d'un contrat conclu à distance ou hors établissement ne sont pas réunies.

Article 11 – Responsabilité du Client

Le Client s'engage à fournir à MuzikLAB les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation et à respecter les horaires et modalités convenus. En cas de retard en début de séance du fait du Client l'horaire de fin ne sera pas modifié.

Le Client est responsable des informations communiquées lors de la réservation.

Pour les prestations impliquant une pratique vocale ou corporelle, le client s'engage à informer MuzikLAB de toute difficulté particulière susceptible d'avoir une incidence sur sa participation à la prestation.

Les prestations proposées par MuzikLAB constituent des prestations d'accompagnement, d'apprentissage et d'expérimentation autour du chant, de la voix, de la musique et, selon les prestations, du développement personnel. Elles ne constituent pas des actes médicaux ou thérapeutiques.

Article 12 – Propriété intellectuelle

Les supports, documents, exercices, contenus pédagogiques et autres éléments créés ou remis par MuzikLAB dans le cadre des prestations restent, sauf indication contraire, la propriété de leur auteur.

Ils sont destinés à un usage personnel du Client et ne peuvent être reproduits, diffusés ou exploités à des fins commerciales sans l'autorisation préalable de MuzikLAB.

Article 13 – Données personnelles

Dans le cadre de ses activités, MuzikLAB est amené à collecter et traiter certaines données personnelles nécessaires à la gestion des demandes, des réservations, des prestations, des paiements et de la relation avec ses Clients.

Les données susceptibles d'être collectées sont notamment les nom et prénom, coordonnées, informations nécessaires à la facturation et, lorsque cela est utile à la prestation, les informations communiquées volontairement par le Client dans le cadre de son accompagnement.

Ces données sont utilisées uniquement pour les besoins de l'activité de MuzikLAB et pour satisfaire aux obligations légales et administratives qui lui incombent. Elles ne sont pas vendues ni cédées à des tiers à des fins commerciales.

Les données sont conservées pendant une durée adaptée à leur finalité et conformément aux obligations légales applicables, notamment en matière comptable et fiscale.

Lorsque certaines données sont confiées à des prestataires techniques utilisés par MuzikLAB pour assurer son activité (par exemple pour la gestion des paiements, des factures, des rendez-vous ou du site internet), ceux-ci n'y accèdent que dans la mesure nécessaire à la réalisation de leurs services.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment au Règlement général sur la protection des données (RGPD), le Client dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et, dans les conditions prévues par la réglementation, d'opposition et de portabilité de ses données.

Pour exercer ses droits ou pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le Client peut contacter MuzikLAB à l'adresse suivante : muziklab.contact@gmail.com

Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les informations détaillées relatives au traitement des données personnelles sont précisées dans la politique de confidentialité de MuzikLAB, accessible sur son site internet.

Article 14 – Droit à l'image

Dans le cadre des ateliers collectifs, des séances de coaching de groupe et de certaines manifestations organisées par MuzikLAB, des photographies et extraits de vidéo peuvent être réalisés afin d'illustrer les activités proposées.

La prise de vues est réalisée dans le respect du choix de chaque participant. Toute personne ne souhaitant pas être photographiée ou filmée peut en informer MuzikLAB à tout moment. MuzikLAB veille alors à ne pas la faire apparaître sur les supports destinés à être utilisés dans sa communication.

Les photographies et courtes vidéos susceptibles d'être utilisées par MuzikLAB peuvent notamment être diffusées sur son site internet, ses réseaux sociaux, ses supports de communication, ses plaquettes et documents de présentation, dans le seul but de présenter et promouvoir ses activités. Les prises de vue sont utilisées sans indication du nom, des coordonnées ou d'autres informations permettant d'identifier directement la personne photographiée.

Lorsqu'une personne identifiée sur une photographie ou vidéo souhaite que celle-ci ne soit pas diffusée, elle peut en informer MuzikLAB. Dans la mesure du possible, MuzikLAB s'engage à ne plus utiliser la photographie ou vidéo concernée et à la retirer de ses supports de communication numériques dont elle assure la gestion.

L'autorisation donnée pour la prise et/ou la diffusion de photographies ou vidéos est consentie à titre gratuit.

Cas particulier des cours de chant ou piano :

MuzikLAB peut être amené à enregistrer des séquences audio ou vidéo lors des cours de musique. Ces enregistrements sont réalisés à des fins pédagogiques ou à titre de souvenir, avec l'accord de l'élève. Ils sont destinés au Client pour un usage strictement privé et n'ont pas vocation à être diffusés à des fins commerciales, ni par le Client, ni par MuzikLAB.

Article 15 – Réclamation et règlement amiable

En cas de difficulté ou de réclamation concernant une prestation, le Client est invité à contacter en premier lieu MuzikLAB afin de rechercher une solution amiable.

Toute réclamation peut être adressée par courrier électronique ou par courrier postal aux coordonnées indiquées sur les documents contractuels ou sur le site internet de MuzikLAB.

Médiation de la consommation :

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae, 5 rue Salvaing 12000 Rodez

Les coordonnées et modalités de contact du médiateur seront également accessibles sur le site internet de MuzikLAB :

www.muziklab.fr

Article 16 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige qui ne pourrait être résolu à l'amiable ou par médiation, les juridictions compétentes seront celles désignées conformément aux règles de droit commun applicables aux litiges avec les consommateurs.