

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour : le 19 juin 2026

1. Identification du prestataire

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre :

Nom de l'entreprise : Chats d'enfer & Création

Nom : Bérengère Bourgeois

Adresse : Rue Bourgambay 110 à 7530 Gaurain-Ramecroix

Téléphone : +32 (0) 474/31.20.87

E-mail : chatsdenferetcreation@gmail.com

Numéro d'entreprise : BE1009.708.236

Ci-après dénommée « la Prestataire », et toute personne physique ou morale sollicitant une prestation de services, ci-après dénommée « le Client ».

2. Objet

Les présentes CGV définissent les modalités de vente et d'exécution des prestations proposées par la Prestataire, notamment :

Consultations comportementales félines à domicile ;

Consultations comportementales félines en cabinet ;

Consultations comportementales félines en visioconférence ;

Accompagnement et conseils par correspondance (courriel, messagerie ou autre support convenu) ;

Prestations de catsitting ;

Ateliers, conférences et formations autour du comportement félin.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

3. Nature des prestations

La Prestataire exerce une activité de conseil et d'accompagnement en comportement félin. Les prestations proposées ne constituent en aucun cas un acte vétérinaire, un diagnostic médical ou un traitement vétérinaire. En cas de problème de santé suspecté ou avéré, le Client est invité à consulter un vétérinaire. La Prestataire est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Les recommandations fournies nécessitent la collaboration active du Client pour leur mise en œuvre.

4. Prise de rendez-vous

Les rendez-vous peuvent être pris :

Via le site internet (formulaire) ;

Par téléphone ;

Par courrier électronique ;

Par tout autre moyen de communication proposé par la Prestataire.

La réservation est considérée comme ferme après confirmation de la Prestataire et, le cas échéant, réception du paiement ou de l'acompte demandé.

5. Tarifs

Les tarifs sont indiqués en euros et sont ceux en vigueur au moment de la réservation. Les prix peuvent être consultés sur le site internet ou communiqués sur demande. Les frais de déplacement peuvent être facturés en supplément pour les consultations à domicile ou les prestations de catsitting au-delà d'une zone géographique définie par la Prestataire. La Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans effet rétroactif sur les prestations déjà réservées.

6. Modalités de paiement

Le règlement peut être effectué par :

Virement bancaire ;

Payconiq ;

Espèces (si accepté) ;

Tout autre moyen indiqué par la Prestataire.

Sauf indication contraire :

Les consultations sont payables avant ou au plus tard le jour de la prestation ;

Les prestations de catsitting peuvent nécessiter un acompte lors de la réservation ;

Les ateliers sont payables à l'inscription.

Aucun compte rendu ou suivi ne sera transmis tant que la prestation n'aura pas été intégralement réglée.

7. Annulation et report

Par le Client

Toute demande d'annulation ou de report doit être communiquée dès que possible.

Annulation plus de 48 heures avant le rendez-vous : remboursement intégral ou report. Annulation entre 24 et 48 heures avant : retenue de 50 % du montant de la prestation. Annulation moins de 24 heures avant ou absence au rendez-vous : prestation due dans son intégralité.

Par la Prestataire

La Prestataire se réserve le droit de reporter ou d'annuler une prestation en cas de force majeure, maladie ou empêchement exceptionnel. Dans ce cas, un nouveau rendez-vous sera proposé ou les sommes versées seront remboursées.

8. Conditions spécifiques aux consultations comportementales

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et complètes concernant :

L'identité du ou des chats concernés ;

Leur état de santé ;

Leur historique comportemental ;

Leur environnement de vie.

Toute information volontairement omise ou erronée pouvant affecter la qualité de la prestation relève de la responsabilité du Client.

Les recommandations sont personnalisées et ne peuvent être reproduites ou utilisées pour d'autres animaux sans validation préalable.

9. Conditions spécifiques aux visioconsultations

Le Client doit disposer :

D'un accès internet stable ;

D'un équipement permettant les échanges audio et vidéo.

La Prestataire ne pourra être tenue responsable des interruptions liées aux équipements ou à la connexion du Client.

10. Conditions spécifiques aux prestations par correspondance

Les consultations par correspondance reposent exclusivement sur les informations transmises par le Client. La pertinence des recommandations dépend directement de l'exactitude et de l'exhaustivité des éléments fournis.

11. Conditions spécifiques au catsitting

Le Client s'engage à :

Fournir un accès sécurisé au domicile ;

Mettre à disposition nourriture, litière, matériel et traitements nécessaires ;

Informar la Prestataire de tout problème médical ou comportemental connu.

En cas d'urgence vétérinaire, la Prestataire est autorisée à contacter un vétérinaire et à prendre les mesures nécessaires au bien-être de l'animal. Les frais vétérinaires, de transport et autres dépenses engagées restent à la charge du Client.

La Prestataire ne pourra être tenue responsable des événements indépendants de sa volonté tels que maladie soudaine, fugue d'un animal ayant accès à l'extérieur, catastrophe naturelle ou intrusion.

12. Conditions spécifiques aux ateliers

Les inscriptions aux ateliers sont prises dans la limite des places disponibles. La Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de reporter un atelier en cas d'effectif insuffisant ou de circonstances exceptionnelles. Dans ce cas, les sommes versées seront remboursées ou reportées selon le choix du participant.

13. Droit de rétractation

Conformément à la législation applicable aux contrats conclus à distance, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation. Toutefois, lorsque le Client demande expressément l'exécution de la prestation avant la fin du délai de rétractation, il reconnaît renoncer à son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée.

14. Responsabilité

La responsabilité de la Prestataire ne saurait être engagée :

En cas de non-application des recommandations fournies ;

Pour des dommages résultant d'informations inexacts ou incomplètes communiquées par le Client ;

Pour des événements relevant de la force majeure.

Le comportement d'un animal demeurant par nature imprévisible, aucun résultat précis ne peut être garanti.

15. Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées sont utilisées uniquement dans le cadre de la gestion des prestations et du suivi de la clientèle. Elles ne sont ni vendues ni cédées à des tiers sans consentement préalable, sauf obligation légale. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et de suppression de ses données conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

16. Propriété intellectuelle

Les documents, supports pédagogiques, fiches conseils, comptes rendus et contenus du site internet demeurent la propriété exclusive de la Prestataire. Toute reproduction, diffusion ou utilisation sans autorisation écrite préalable est interdite.

17. Litiges et droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit belge. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. À défaut d'accord amiable, les tribunaux compétents du ressort du siège de la Prestataire seront seuls compétents.

18. Acceptation des CGV

La réservation d'une prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente par le Client.

19. Téléchargement

Vous pouvez également télécharger ici