

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

En demandant à Service Vétérinaire de Garde AdomVET l'intervention d'un vétérinaire à votre domicile ou une consultation dans un établissement de soins, vous acceptez sans réserve l'ensemble des conditions écrites dans ce document.

### PRÉSENTATION

Le Service Vétérinaire de Garde AdomVET est un service assurant la permanence et continuité des soins pour les animaux domestiques. Les espèces prises en charge sont les carnivores domestiques (chiens, chats et furets) et les Nouveaux Animaux de Compagnie communs (lapins, rongeurs).

AdomVET propose ses services à domicile sur les agglomérations de Lyon, Nice, Cannes, Monaco, Montpellier, Marseille, Toulon et Toulouse. La liste des communes desservies est disponible sur nos sites internet :

- [www.urgences-veterinaires-lyon.fr](http://www.urgences-veterinaires-lyon.fr),
- [www.urgences-veterinaires-nice.fr](http://www.urgences-veterinaires-nice.fr),
- [www.veterinaire-degarde-toulouse.fr](http://www.veterinaire-degarde-toulouse.fr),
- [www.veterinaire-degarde-marseille.fr](http://www.veterinaire-degarde-marseille.fr),
- [www.veterinaire-degarde-toulon.fr](http://www.veterinaire-degarde-toulon.fr),
- [www.veterinaire-degarde-montpellier.fr](http://www.veterinaire-degarde-montpellier.fr)

Sur Lyon, AdomVET propose sur Lyon un accès à son établissement de soins situé sur Lyon 7<sup>ème</sup> arrondissement.

Notre mission est de proposer une solution aux propriétaires d'animaux domestiques, dans l'urgence : renseignements, conseils et consultations. Les vétérinaires consultant au sein du service AdomVET sont les associés du service et des collaborateurs libéraux, expérimentés et formés à la pratique des urgences.

Tous agissent en leur âme et conscience et sous leur propre responsabilité. AdomVET est un acteur de la chaîne de soins d'urgence de votre région, qui collabore avec votre vétérinaire traitant et les structures de soins intensifs de la région.

### ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Nos services sont joignables 24h/24 et 7j/7, sur simple appel téléphonique. Les numéros de téléphone pour chacun des secteurs géographiques sont :

- Lyon et agglomération 04 72 30 40 40
- Nice, Cannes et Monaco 04 22 53 05 05
- Toulouse et agglomération 05 32 09 39 90

- Marseille et agglomération 04 88 60 39 00
- Toulon et agglomération 04 22 54 04 04
- Montpellier et agglomération 04 48 20 20 28

Dans certains cas, en contactant votre vétérinaire habituel, vous pourrez choisir d'être mis en relation directement avec nos services par le transfert de votre appel. Lors de l'appel, un message vous informe que vous êtes en relation avec un service d'urgences vétérinaires et vous invite à patienter.

Nous répondons à tous les appels. En fonction de l'affluence, le délai de réponse peut s'avérer élevé. Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension.

Notre équipe de régulation assure le triage des appels et dispense les renseignements et premiers conseils. Un vétérinaire est à votre écoute 24h/24 et 7j/7. Conformément aux accords avec le service Santé de la CNIL, la totalité des appels est enregistrée et consignée sur serveur sécurisé à accès restreint durant une période de 6 mois, au delà de laquelle ils sont automatiquement effacés.

AdomVET n'utilise ces enregistrements que dans le cadre de la gestion de litige et de la formation des équipes de régulation. Ces modalités sont clairement exposées oralement lors de votre appel.

## **MODALITES DE PRISE DE RENDEZ-VOUS**

Lors de la prise de rendez-vous, plusieurs informations indispensables vous seront demandées : votre nom, adresse, téléphone et informations d'accès à votre domicile.

La prise de rendez-vous ne peut se faire que sur demande du propriétaire ou du responsable légal de l'animal. La consultation ne peut se dérouler qu'en présence du propriétaire ou du responsable légal de l'animal.

Aucun rendez-vous ne sera pris à la demande de personnes mineures, et aucune consultation ne sera réalisée en l'absence d'un adulte. Toute prise de rendez-vous par une personne sous tutelle doit faire l'objet d'une confirmation écrite par le tuteur légal pour être validée.

Dans le cas de l'impossibilité de contacter le tuteur légal, AdomVET se réserve le droit de refuser le rendez-vous et d'orienter l'appelant vers d'autres services.

L'équipe de régulation se réserve le droit de réorienter votre appel en fonction de l'engorgement de nos services ou des compétences nécessaires à la prise en charge optimale de votre animal.

Il en est de même pour toute incivilité lors de la communication téléphonique : manque de respect, agressivité, menace, dénigrement, ébriété, incohérence ou insulte.

Lorsque AdomVET le considère comme nécessaire, le pré-paiement du montant de l'intervention peut être demandé à l'appelant. En cas de refus, le rendez-vous est annulé. Le montant pré-payé sera déduit du montant final à régler au vétérinaire.

### **PRISE DE RENDEZ-VOUS A DOMICILE**

En cas de besoin, une consultation d'urgence peut vous être proposée, par l'intervention d'un vétérinaire à votre domicile.

Au préalable, le régulateur vous annonce le délai d'intervention approximatif à prévoir, ainsi que le montant des honoraires de l'intervention à votre domicile (incluant les frais de déplacement et la consultation d'urgence).

Les soins réalisés sur place sont à prévoir en supplément. Ils dépendent des traitements que le vétérinaire décidera de mettre en place, avec votre accord. Ils ne peuvent pas être estimés lors de votre appel téléphonique. Des frais supplémentaires relatifs au déplacement du vétérinaire, et inhérent à chaque situation, peuvent s'ajouter, tels que les péages autoroutiers ou les frais de parking/ stationnement.

Au téléphone, votre consentement à faire déplacer à votre domicile un vétérinaire de notre équipe vaut **obligation de payer** (voir les conditions au paragraphe "règlement des honoraires »).

### **PRISE DE RENDEZ-VOUS EN ETABLISSEMENT DE SOINS**

Lors de votre appel, nous pourrons aussi vous proposer une consultation dans un établissement de soins.

Notre équipe de régulation vous indique alors l'heure de rendez-vous à laquelle vous présenter, ainsi que le tarif de la consultation d'urgence.

Les soins et examens réalisés sur place sont à prévoir en supplément. Ils dépendent des traitements et examens que le vétérinaire décidera de mettre en place, avec votre accord. Ils ne peuvent pas être estimés lors de votre appel téléphonique, et ne peuvent donc pas vous être annoncés.

### **ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS EN ETABLISSEMENT DE SOINS**

Vous pouvez annuler votre rendez-vous dans un établissement de soins sur simple appel téléphonique.

### **ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS A DOMICILE**

Si vous souhaitez annuler le déplacement d'un vétérinaire à votre domicile, vous devez en avertir nos services qui la prendront en compte immédiatement.

Si votre annulation intervient moins de 15 minutes après le départ du vétérinaire vers chez vous, cette annulation n'engendrera pas de frais.

En revanche, si votre annulation intervient plus de 15 minutes après la mise en route du vétérinaire vers chez vous, vous devrez vous acquitter des frais de déplacement du vétérinaire. Ces frais représentent 50% des honoraires qui vous ont été annoncés lors de la prise du rendez-vous.

Pour évaluer le délai d'annulation, et afin d'éviter tout litige, tous les appels sont consignés et horodatés dans notre journal d'appels. L'heure de réception du SMS envoyé par le vétérinaire fait foi pour définir l'heure de sa mise en route vers chez vous.

## **PORTE CLOSE**

Lorsque le vétérinaire se déplace à votre domicile et qu'il se voit opposer une fin de non-recevoir ou qu'il trouve porte close, vous serez redevable du coût total de l'intervention annoncé au téléphone par nos équipes de régulation. Le vétérinaire recueille et archive les preuves attestant de son passage, de ses messages ou de ses tentatives pour vous joindre.

## **CONSULTATION À DOMICILE**

Le vétérinaire consulte votre animal à votre domicile. Il pourra vous demander l'installation d'un espace adapté à une consultation optimale. Nous vous remercions de faire le maximum pour répondre à ces demandes. La qualité de notre prise en charge dépend du confort de votre animal et de l'aisance du vétérinaire.

A tout moment, vous pouvez interroger le vétérinaire sur le pronostic, la nature et le montant des soins envisagés.

Chacun des vétérinaires traite les animaux en son âme et conscience, dans le plus grand respect de l'animal et de la vie. A l'issue de la consultation, le vétérinaire rédige un rapport complet d'intervention, une ordonnance officielle et peut y joindre des photos.

L'ensemble de ces éléments vous est transmis au plus vite, soit immédiatement par le vétérinaire, soit dans les heures qui suivent, après relecture par nos équipes. Le dossier vous est transmis par mail. Au même instant, votre vétérinaire est, lui aussi, informé de notre intervention et reçoit le même dossier.

Toute consultation par nos services doit faire l'objet systématique d'un retour chez votre vétérinaire habituel (consultation ou simple contrôle téléphonique).

## **CONSULTATION EN ETABLISSEMENT DE SOINS**

Dans le cadre d'une consultation en établissement de soins, vous êtes invités à apporter tous les documents relatifs à votre animal.

A votre arrivée, vous patientez en salle d'attente, un membre de l'équipe viendra à votre rencontre pour entrer en consultation.

L'ensemble des honoraires est dû, dès la fin de la consultation et doit être réglé le jour même, sur place.

Si votre animal est hospitalisé, le devis des soins prévus vous est présenté et doit être signé. A cette occasion, le vétérinaire vous demande le règlement d'un acompte pouvant aller de 60% à 100% du montant du devis.

Les seuls moyens de paiement autorisés dans notre établissement sont les cartes bancaires et les espèces, à la condition de faire l'appoint.

### **DEMANDE D'EUTHANASIE A DOMICILE**

Seuls les propriétaires ou responsables légaux de l'animal consulté peuvent demander l'euthanasie de l'animal. Dans ces circonstances, toute demande d'euthanasie émanant des propriétaires ou du responsable légal de l'animal implique l'attestation par le demandeur que l'animal n'a ni mordu, ni griffé dans les 15 jours qui précèdent l'acte d'euthanasie par le vétérinaire consultant à domicile. Lors d'une consultation à domicile, la signature sur la tablette lors de la consultation vaut pour acceptation des termes suscités et valide sans réserve l'attestation. En établissement de soins, un document "Demande d'euthanasie" vous sera présenté à la signature.

### **RÈGLEMENT DES HONORAIRES**

En fin de consultation, le vétérinaire vous présente la note d'honoraires relative à l'ensemble des soins effectués. Ces honoraires doivent **être réglés au moment de la consultation**.

Les modes de paiement acceptés sont les espèces, les chèques et les cartes bancaires de paiement (les cartes de retrait exclusif ne sont pas autorisées).

En cas d'impayé, vous serez mis en relation avec le vétérinaire superviseur qui vous indiquera les modalités de relance et de recouvrement. Vous devrez vous engager sur une date de règlement inférieure à 15 jours. Au-delà de cette échéance, conformément à l'article Article L441-10 du code du Commerce, une facture majorée d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ vous sera adressée. En l'absence de règlement sous 15 jours après réception de la relance, le dossier sera transmis à un service de recouvrement, indépendant d'AdomVET. Le service AdomVET ne pourra être tenu pour responsable des méthodes alors utilisées. Des frais largement supérieurs seront alors imputés à votre facture.

Le vétérinaire peut vous proposer un paiement des honoraires en 3 fois, uniquement par carte bancaire. Cette procédure implique la facturation de frais de dossier supplémentaires.

## **DOCUMENTS ET SUIVI**

Suite au passage du vétérinaire, l'ensemble de l'équipe reste à votre écoute et assure le suivi de votre animal jusqu'à la réouverture de votre vétérinaire habituel. Vous recevez par mail un lien internet vers votre espace personnel. Depuis cette page, vous pouvez accéder à tous vos documents : rapport d'intervention, ordonnance, note d'honoraires, photos et documents d'assurance. Vous pouvez aussi renseigner une enquête de satisfaction. Les documents sont accessibles au format PDF. Ils peuvent être téléchargés et imprimés. Pour les dossiers d'assurance, nous vous conseillons d'imprimer la liasse complète et de la transmettre à votre compagnie d'assurance.

## **VALIDATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT**

Ces conditions générales de fonctionnement sont consultables en ligne sur tous nos sites internet :

- [www.urgences-veterinaires-lyon.fr](http://www.urgences-veterinaires-lyon.fr),
- [www.urgences-veterinaires-nice.fr](http://www.urgences-veterinaires-nice.fr),
- [www.veterinaire-degarde-toulouse.fr](http://www.veterinaire-degarde-toulouse.fr),
- [www.veterinaire-degarde-marseille.fr](http://www.veterinaire-degarde-marseille.fr),
- [www.veterinaire-degarde-toulon.fr](http://www.veterinaire-degarde-toulon.fr),
- [www.veterinaire-degarde-montpellier.fr](http://www.veterinaire-degarde-montpellier.fr)

Un lien vers ces conditions générales de fonctionnement peut être envoyé par SMS sur simple demande à nos équipes de régulation lors de votre appel.

Toute demande d'intervention implique donc la validation de votre part de ces conditions générales de fonctionnement. Lors de la consultation, vous êtes invités à accepter ces conditions en cochant la case d'acceptation et en signant numériquement le rapport de notre intervention. A cette occasion, vous pouvez aussi consulter ces conditions générales de fonctionnement.

## **CONTESTATION ET RÉCLAMATION**

Notre service accueille toute réclamation ou contestation par mail, sur notre adresse commune à tous les secteurs : [reclamation@adomvet.com](mailto:reclamation@adomvet.com). Vous pouvez aussi répondre au mail que vous aurez reçu suite à notre intervention. Une réponse sera donnée à chacun des courriels dans un délai de 15 jours.