

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE VET'IN VIENNE URGENCES VÉTÉRINAIRES À DOMICILE

PRÉSENTATION

Le Service Vétérinaire de Garde Vet'in Vienne 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, furets). Les Nouveaux Animaux de Compagnie moins répandus (reptiles, oiseaux) peuvent parfois être pris en charge en fonction des circonstances : la régulation téléphonique pourra vous renseigner.

Vet'in Vienne intervient autour de l'agglomération viennoise en Isère (38). La liste des communes desservies est disponible sur notre site internet : www.vetinvienna.fr

Notre mission est de proposer une solution aux propriétaires d'animaux domestiques, dans l'urgence : renseignements, conseils et consultations si nécessaire.

Les vétérinaires consultant au sein du service Vet'in Vienne sont les associés du service ainsi que des collaborateurs libéraux, expérimentés et formés à la pratique des urgences. Tous agissent en leur âme et conscience et sous leur propre responsabilité.

Vet'in Vienne 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.

RÉGULATION TÉLÉPHONIQUE

Notre plateforme de régulation téléphonique est joignable 24h/24 et 7j/7, sur simple appel téléphonique. Notre numéro de téléphone est le 04 74 530 530.

Dans certains cas, en contactant votre vétérinaire habituel, vous pourrez choisir 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 sur une plateforme d'urgences vétérinaires et vous invite à patienter. La régulation téléphonique répond à tous les appels. En fonction de l'affluence, le délai de réponse peut s'avérer élevé. Nous vous remercions de votre patience.

L'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.

PRISE DE RENDEZ-VOUS

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 (déplacement et 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 »).

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

Lors de la prise de rendez-vous, plusieurs informations indispensables vous seront demandées : vos noms, adresse, téléphone et informations d'accès à votre domicile. Ces coordonnées ne seront transmises à aucun tiers.

ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS

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 vont être 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 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 notre équipe. 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).

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.