

INFORMATIONS OBLIGATOIRES

Docteur Anaïs Dehais, médecin vétérinaire agréée, indépendante en tant que personne physique, est établie à l'adresse Thiers Depas, 9, à 4260 Braives (Belgique). Vous pouvez la contacter à l'adresse mail suivante : anaïs.dehais@gmail.com ou par téléphone au 0491 10 43 67.

Numéro d'entreprise (BCE) : BE 0757.830.415

Code de déontologie disponible via ce lien : www.ordre-veterinaires.be

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

DOCTEUR DEHAIS ANAIS

Les présentes conditions peuvent être communiquées par mail à la demande des clients du Dr Dehais.

Tout acte effectué sur un patient par le Dr Dehais est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou détenteur de l'animal, ci-après dénommé « client » déclare accepter sans conditions.

1) Établissement de soins

Le Docteur Dehais effectue des consultations en son propre nom :

- Au Cabinet Vétérinaire du Saule, situé Rue du Centre, 80A à 4261 Latinne (BRAIVES).
- Au domicile des clients sous réserve de disponibilité

2) Horaires d'ouverture et condition d'accueil du public

Les consultations avec le Dr Dehais ont lieu uniquement sur rendez-vous tous les jeudis et vendredis, de 9h à 19h, au Cabinet Vétérinaire du Saule ou au domicile du client. D'autres créneaux peuvent être envisagés lors de la prise de rendez-vous par téléphone de manière exceptionnelle et sous réserve de disponibilité.

3) Equipe médicale

Le Docteur Dehais, DMV, est inscrite au tableau de l'Ordre des Médecins Vétérinaires sous le numéro F6110 en tant que détentrice du diplôme de médecin vétérinaire octroyé par la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège (Belgique).

4) Prestations assurées au sein de l'établissement

Le Docteur Dehais assure les consultations généralistes, les chirurgies de convenance et actes chirurgicaux simples ainsi que la vente de médicaments (conformément à la législation en vigueur), d'aliments ou de produits d'hygiène pour ses clients après commande via appel téléphonique ou suite à une consultation.

5) Hospitalisation et surveillance des animaux

Le Docteur Dehais peut hospitaliser ses patients au Cabinet Vétérinaire du Saule sous réserve de disponibilité. La surveillance des animaux est assurée toute la journée durant les horaires d'ouverture. En dehors des horaires d'ouverture, le Dr Dehais se réserve le droit de référer l'animal si une surveillance accrue est nécessaire.

6) Urgences

En cas d'urgence, le Dr Dehais peut être contactée par téléphone au 0491 10 43 67. Plusieurs possibilités sont proposées en cas d'indisponibilité du Dr Dehais :

- En semaine et en dehors des horaires d'ouverture du Cabinet Vétérinaire du Saule, les clients du Dr Dehais peuvent joindre le service d'urgences vétérinaires à domicile Vet'Ardent au 04 277 22 11.
- En semaine et durant les horaires d'ouverture du Cabinet Vétérinaire du Saule, les clients peuvent joindre le Dr Thiry au 0493 39 64 26.
- Les week-ends, le Dr Dehais participe au tour de garde de la région Braives-Hannut. Les rôles de garde sont disponibles sur le site communale de Braives à l'adresse suivante : <https://www.braives.be/vivre-a-braives/sante/veterinaire-de-garde-1/veterinaire-de-garde> ou peuvent être communiqués par SMS automatique en appelant le Dr Dehais au 0491 10 43 67 les samedis et dimanches.

7) Espèces traitées

- Petits animaux : *Chiens, chats et furets*
- Nouveaux animaux de compagnie : *Lagomorphes (lapins) et rongeurs.*
- Chevaux : *Sous réserve de disponibilité*

8) Consentement éclairé du client et gestions des risques liés aux soins médicaux

Tout acte sur un animal (traitement médicamenteux, anesthésie, chirurgie) comporte des risques dont le Dr Dehais informera le propriétaire. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou via la transmission des notices d'utilisation des produits.

Une contention peut être nécessaire pour la mise en œuvre des soins lors de la consultation. Celle-ci peut entraîner des blessures sur le patient malgré les précautions prises. Le Dr Dehais informera le propriétaire de la nécessité d'utiliser ce type de contention pour des raisons de sécurité.

9) Prise en charge du patient lors de son décès

En cas de décès du patient, le corps peut être rendu au propriétaire de l'animal selon son souhait ou être incinéré par l'intermédiaire de la société Crema-Dignity (SPRL) située à Liège. Le règlement de l'incinération se fera auprès du Dr Dehais au moment du dépôt du corps de l'animal et avant sa prise en charge par la société d'incinération.

10) Admission des animaux errants

Conformément à la législation en vigueur, la gestion des animaux errants est du ressort de la commune où l'animal errant a été trouvé. Sur les heures d'ouverture, le Dr Dehais pourra effectuer une recherche d'identification de l'animal. En absence d'identification ou si la personne responsable de l'animal n'est pas joignable, la loi suivante s'applique :

Loi du 14 août 1986 relative à la protection et au bien-être des animaux

Art. 9. § 1. *Toute personne qui recueille un animal errant, perdu ou abandonné est tenue de le confier, dans les quatre jours, à l'administration communale de l'endroit où elle a trouvé l'animal ou de laquelle elle dépend.*

L'administration communale confie l'animal sans délai et, selon le cas, à une personne qui lui assure des soins et un logement appropriés, à un refuge pour animaux, (ou à un parc zoologique).

L'administration communale peut désigner un refuge pour animaux auquel les animaux peuvent être directement confiés par les personnes qui les ont recueillis. L'obligation visée à l'alinéa 1er est

remplie dès lors que l'animal est remis à un refuge pour animaux désigné par l'administration communale.

En conséquence, aucun animal errant ne pourra être hospitalisé ou pris en charge par le Dr Dehais avant décision de la commune concernée.

11) Conditions tarifaires

Les tarifs des différentes prestations sont disponibles sur demande auprès du Dr Dehais. Tous les actes vétérinaires sont soumis à une TVA de 21%. La nature aléatoire de certains actes ou de certaines situations peuvent rendre leur tarification difficile. Dans ce cas, un devis incluant d'éventuels dépassements pourra être remis au client pour l'obtention de son accord. Tout devis signé engage le client à le régler à la restitution de son animal.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits utilisés ou délivrés. Une facture détaillée sera émise conformément à la législation et pourra être transmise sur simple demande du client.

12) Modalités de règlement

Les modes de paiement acceptés sont les espèces ou le paiement par bancontact.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lors de la restitution de l'animal à son propriétaire. Un acompte pourra être demandé, notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours ou lors de soins plus conséquents.

Un avoir pourra être émis en cas de retour d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois (sous réserve d'une preuve d'achat). Les médicaments non entamés ne peuvent être repris. Les aliments et médicaments entamés ne peuvent être repris.

Des pénalités de retard peuvent être appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture sur base de la loi du 02 Août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, transposant la directive 2000/35/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 juin 2000. Le Dr Dehais pourra engager des poursuites vis-à-vis du débiteur en cas de non-paiement des honoraires dus.

13) Gestion des litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil régional francophone de l'Ordre des Vétérinaires, Rue Mazy, 171B, boîte 103 à 5100 Jambes (NAMUR), au 081 30 87 88 ou par mail : ordre.veterinaires@gmail.com

En cas de litiges sur la qualité de la pratique du Dr Dehais, sa Responsabilité Civile Professionnelle est assurée par le groupe RGF INSURANCES, Avenue du Chêne, 146 à 4802 Heusy, 087 22 63 44. Police 04/042 - 45.498.723.

13) RGPD et secret professionnel

La gestion et la sécurité des données personnelles des citoyens européens sont régies par le règlement général sur la protection des données (RGPD), ou GDPR, en place depuis le 25 mai 2018.

Tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès du Dr Dehais.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel. Aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée.