



# Conditions générales

Les conditions ci-dessous s'appliquent à toutes prestations fournies par le cabinet et sont considérées acceptées par les clients engageant nos services.

Les services proposés au cabinet sont essentiellement de la médecine vétérinaire générale et de la médecine vétérinaire homéopathique, ainsi que des soins palliatifs et fin de vie.

Nous avons des plages ouvertes durant nos horaires de consultation pour les urgences et soins émergents. Nous vous remercions de nous contacter pour fixer RDV par téléphone. Des frais d'urgence et prise en charge rapide peuvent s'appliquer.

Les urgences en dehors de nos horaires sont prises en charge par le Service de garde de Lausanne, dont nous faisons partie. Nous vous remercions de respecter le fait que ce service est destiné aux urgences exclusivement.

Les RDVs sont fixés exclusivement par téléphone.

Les demandes de renouvellement de médicaments se font par téléphone ou par e-mail sur [cabinet.vetclergere@gmail.com](mailto:cabinet.vetclergere@gmail.com) et sont traités dans les 48 heures ouvrables par la vétérinaire, et en fonction de la disponibilité des stocks.

Les commandes des produits sans ordonnances se font par téléphone ou par e-mail sur [cabinet.vetclergere@gmail.com](mailto:cabinet.vetclergere@gmail.com) et sont traitées en fonction de la disponibilité des stocks.

Les prestations se paient au comptant par carte, espèces ou Twint en fin de consultation uniquement.

Pour les clients à l'étranger ou à distance, les consultations se paient en avance. Nous réservons le droit de compléter la facturation en fin de consultation selon les services et produits réellement utilisés.

En cas exceptionnel d'établissement d'une facture, des frais de facturation s'appliquent et le paiement se fait à 30 jours. Des frais de rappel s'appliquent également pour le non-respect de ce délai.

Par respect pour nos collaborateurs, des frais supplémentaires s'appliquent pour les services fournis en dehors de nos horaires d'ouverture.

Des frais d'annulation peuvent s'appliquer si un rendez-vous est annulé moins de 48 heures ouvrables avant l'heure du rendez-vous. Le montant facturé peut correspondre au coût du temps qui a été réservé.

Si le cabinet se déplace à votre domicile des frais de déplacements sont à prévoir.

Afin de rester le plus souple possible pour vous, nous facturons le temps réel passé, que vous ayez besoin de 10 minutes ou de deux heures. Nous vous remercions de respecter le temps réservé et de nous notifier en avance et le plutôt possible en cas de modification de la situation clinique, ou de vos besoins.

Le temps passé à vous fournir des services, tel que conseils médicaux, nutritionnels, rédaction de rapports, par exemple, sont facturés au temps passé. Ceci inclus les consultations téléphonique, envoi d'email, message ou autres.

En venant chez nous vous acceptez que vos coordonnées et informations soient partagées avec nos prestataires administratifs (fiduciaire, organisme de facturation, logiciel de gestion du cabinet, nos partenaires de pharmacie chinoise etc...).

Vous acceptez que nous utilisions votre adresse email afin de vous faire parvenir toutes informations utiles (factures, information, etc...).

Nous vous prions de consultez également le document « **Déclaration de protection des données** » sur notre site web [www.vetclergere.ch](http://www.vetclergere.ch)

Modifications	Date	Auteur
Création du document	01.09.2023	Dr. Gyger