



CONTRAT client

Il est bien important de lire toutes les modalités qui suivent, ceci est un contrat entre le client et le Centre de soins animaliers préventifs *BoréaTech Inc.*

BoréaTech Inc. domicilié au 1136 Boulevard Laflèche, Baie-Comeau (Qc), G5C 3B2

Prénom et nom du client en lettres moulées :

Télémedecine par vidéoconférence

Toutes les consultations avec un vétérinaire auront lieu en vidéoconférence avec la présence d'une technicienne en santé animale. Le client et son animal seront filmés afin de permettre au vétérinaire d'effectuer l'examen et de communiquer avec le client. Celui-ci consent à ce que nous prenions des vidéos, photos et enregistrements de données physiologiques (fréquence cardiaque par exemple) de son animal durant la consultation. Les vidéos ne seront transmises à personne d'autre que le vétérinaire et les images/vidéos pertinentes seront conservées dans le dossier à des fins professionnelles.

Vétérinaires en télémedecine

Certaines offres de service dépendent des spécialisations des vétérinaires. Par exemple, si aucun vétérinaire collaborateur ne se spécialise dans les animaux exotiques, nous n'offrirons pas de consultation pour ces espèces. Puisque nos trois vétérinaires habitent dans des régions différentes de la nôtre, les services de chirurgie et d'hospitalisation ne sont pas offerts.

Politique d'annulation

Tout rendez-vous doit être déplacé minimum 24h à l'avance. Par exemple, si le rendez-vous est fixé à 16h, le client doit appeler avant 16h la veille afin de procéder à une modification de son rendez-vous, faute de quoi un montant de 40\$+tx **par animal** facturé à son dossier. Ce tarif concerne toute consultation d'une valeur de 40\$ et plus, mais dans le cas où le service associé à la réservation de temps est de moins de 40\$, ce sera le montant du dit service qui sera chargé au client. Ce solde devra être payé avant la prise d'un prochain rendez-vous. Le même montant s'applique si vous arrivez en retard et que la moitié du temps accordé à votre rendez-vous s'est déjà écoulé. Si vous aviez un rendez-vous qui devait durer 20 minutes à notre horaire et que vous arrivez 10 minutes après l'heure de votre consultation, vous mettez les prochains clients en retard.

Lorsque le rendez-vous est le mardi, puisque nous sommes fermées la journée précédente, le lundi vous pouvez nous écrire un courriel ou répondre par SMS si vous en avez déjà reçu un provenant de notre entreprise. Nous prendrons en considération le message afin de vous éviter les frais d'annulation.

Prescriptions

Nous exigeons un délai de 48h ouvrables pour la préparation des prescriptions. Puisque nos vétérinaires seront à distance, notre procédure légale de vérification des médicaments est plus complexe que dans une clinique standard. Nous ne sommes que 4 employées pour tous les services offerts, nous demandons donc la coopération du client. Dans le cas où cela ne peut pas attendre 48h (médicament nécessaire à la santé de l'animal), un frais d'urgence de 20\$ sera chargé pour faire préparer et vérifier la médication. Si la médication

doit être absolument remise la journée même de la demande, celle-ci devra être faite avant midi, sinon cela ira au lendemain. Pour avoir votre prescription au courant de la semaine, votre demande doit être effectuée avant la fermeture du mercredi. Lorsque la prescription sera prête et vérifiée par le vétérinaire, une confirmation vous sera acheminée. Nous vous demandons de ne pas vous présenter au comptoir avant d'avoir reçu la confirmation. **Aucune prescription ne sera servie sans avoir été préalablement vérifiée et autorisée par le vétérinaire.**

Les services qui sont disponibles en télémedecine avec un vétérinaire sont les suivants :

- Examen général (incluant otoscopie, ophtalmoscopie et auscultation cardiaque)
- Contrôles (rendez-vous de suivi à la suite d'un examen)
- Vaccination
- Problèmes de santé mineurs : problèmes oculaires, problèmes urinaires (excluant les blocages), problèmes digestifs mineurs, otites et autres problèmes d'oreilles, certains problèmes dermatologiques
- Vérification de masse
- Évaluation de plaie mineure ne nécessitant pas d'intervention spécialisée ou chirurgicale
- Vérification des dents

Les services disponibles avec techniciennes en santé animale sous supervision du vétérinaire :

- Injections mensuelles (Cartrophen, Solensia, Librela, Cytopoint...)
- Laboratoire complet
- Analyses d'urines et de selles
- Cytologies de peau, oreilles et masses
- Recherche des mites d'oreilles et de peau
- Prise de pression
- Service de prescriptions

Les services disponibles avec techniciennes en santé animale uniquement :

- Conseils et support en tout genre
- Support en cas de référence à l'extérieur de la région
- Soins d'hygiène
 - Taille de griffes
 - Vidange des glandes anales
 - Épilation et nettoyage des oreilles
- Pose de micropuce
- Programme de perte de poids

Les services qui ne sont pas disponibles actuellement :

- Urgence
- Hospitalisation
- Chirurgies de toutes sortes
- Pension
- Euthanasies
- Radiographie et échographie

Urgence

Le client comprend que *BoréaTech Inc* offre des services de prévention et qu'aucune urgence ne sera prise en charge par le centre. Nous ferons notre possible pour guider le client vers une clinique ou un centre d'urgence, mais nous ne pouvons pas accepter un rendez-vous pour une situation urgente. Chaque cas est différent et nous le gérerons selon la gravité du problème au mieux de nos connaissances et à l'aide de nos vétérinaires en télémédecine. Il y a des limites à ce qu'une technicienne et un vétérinaire en télémédecine peuvent faire, il demeure donc de la responsabilité du client de consulter en présentiel un vétérinaire en urgence si l'état de son animal ne s'améliore pas à la suite des recommandations données par *BoréaTech Inc*. Nous ne serons pas tenus responsable dans le cas où l'état de l'animal se dégrade et que le client n'a pas fait les démarches nécessaires pour être reçu dans un établissement vétérinaire en urgence.

Liste non exhaustive de cas qui ne peuvent pas être pris en charge :

- Blocage urinaire (incapacité à uriner)
- Plaie ouverte nécessitant des points de suture ou une chirurgie (à la suite d'un accident ou de morsure par exemple)
- Accident de voiture et fracture
- Détresse respiratoire
- Animal dans un état critique (déshydratation sévère, fièvre, abattement, forte douleur, inconscience, hémorragie, etc.)
- Difficulté lors de mise bas
- Convulsions
- Ingestion de substances toxiques ou de corps étranger
- Vomissements graves
- Paralysie
- Réaction allergique sévère

Garder en tête que toute condition pouvant entraîner une hospitalisation sera référée ailleurs. Pour cette raison, la première chose à faire si le client n'est pas certain que *BoréaTech Inc* est en mesure de prendre son animal en charge, est d'appeler au centre. Se présenter directement au comptoir peut être inutile et faire perdre du temps au client si la situation de son animal est critique puisque les techniciennes devront le référer dans un autre établissement.

Communication par courriel

Lorsque le client communique par courriel, il doit s'attendre à un délai allant jusqu'à 48h ouvrables avant de recevoir une réponse. Il n'y aura pas de retour de courriel en dehors des heures d'ouverture du centre. Le moyen le plus rapide et le plus fiable demeure de téléphoner directement au centre lors des heures d'ouverture. Pour faciliter la communication par courriel, le client est prié d'y inscrire ses coordonnées afin que nous puissions le contacter et joindre le message à son dossier.

Nourriture thérapeutique

Dans l'optique d'éviter la perte inutile de notre inventaire et afin de conserver la fraîcheur de nos produits, nous ne tiendrons pas toutes les formules de nourritures vétérinaires en boutique. Nous demandons au client de prévoir au minimum 3 jours ouvrables pour faire une commande de ces nourritures. Nous contacterons le client dès l'arrivée de sa commande. Un dépôt de minimum 50% sera demandé.

Respect envers les employés et la clientèle

Aucune violence physique ou verbale ne sera tolérée envers la clientèle et les employés. Nous n'aurons aucune indulgence pour toute personne manquant de respect envers autrui. Si cela arrive, une lettre lui sera

remise et son dossier sera fermé. Le client sera invité à trouver une clinique vétérinaire à l'extérieur. Nous ne sommes pas dans l'obligation d'accepter un client. En cas de diffamation ou manque de respect envers l'entreprise sur les médias sociaux/internet, la même politique sera appliquée.

Paiement

Nous n'accorderons aucun crédit ni entente de paiement. Toute facture devra être payée immédiatement.

Signature du client : _____ Date : ___/___/_____