

CHARTRE DE FONCTIONNEMENT - Hôpital Vétérinaire Les Acacias

En vigueur le 01/09/2025

Bienvenue à l'Hôpital Vétérinaire Les Acacias.

Cette chartre a pour objectif de garantir une prise en charge optimale de vos animaux dans un cadre respectueux et professionnel. Nous vous prions de la lire attentivement pour comprendre les modalités de fonctionnement de notre établissement.

1. Accueil et prise de rendez-vous

- Les consultations se font sur rendez-vous, sauf en cas d'urgence vitale. Néanmoins, toute consultation hors rendez-vous sera prise en charge.
- Pour assurer la fluidité des soins, nous vous remercions de respecter les horaires convenus. Tout retard ou annulation doit être signalé au moins 24 heures à l'avance, sauf cas exceptionnel.
- Les rendez-vous peuvent être pris par téléphone, via notre site internet ou directement à l'accueil.

2. Gestion des urgences

- Les urgences sont prises en charge en priorité, dans la limite des capacités de l'hôpital. Une majoration tarifaire peut être appliquée pour les consultations en dehors des horaires habituels.
- En dehors des heures d'ouverture, veuillez contacter le numéro d'urgence indiqué à l'entrée de l'hôpital ou sur notre site internet.
- En cas d'urgence vitale ou pour prévenir une souffrance animale, le vétérinaire peut intervenir immédiatement, conformément aux Conditions Générales de Service (CGS) et au code de déontologie vétérinaire.

3. Soins, interventions et hospitalisation

- Toute intervention (chirurgie, traitement, hospitalisation) est précédée d'une information claire et, le cas échéant, d'un devis détaillé remis au propriétaire.
- Un contrat de soin doit être signé avant toute intervention chirurgicale ou hospitalisation.
- En cas de complications imprévues ou de nécessité médicale urgente, des ajustements aux soins peuvent être réalisés dans l'intérêt de l'animal, après tentative de contact avec le propriétaire ou conformément au contrat de soin.
- Les animaux hospitalisés font l'objet d'un suivi régulier. Les propriétaires sont informés de l'évolution de l'état de santé de leur animal.

4. Respect mutuel et bienveillance

- Notre équipe s'engage à accueillir vos animaux avec soin, professionnalisme et bienveillance.

- Nous vous prions de faire preuve de courtoisie et de respect envers notre personnel, les autres clients et leurs animaux.
- Tout comportement inapproprié (agressivité, injures, etc.) pourra entraîner un refus de prise en charge, conformément à la législation.

5. Retrait des animaux hospitalisés

- Les animaux hospitalisés doivent être récupérés à la date et à l'heure convenues avec l'hôpital.
- En cas d'impossibilité, le propriétaire est tenu d'informer l'hôpital dans les plus brefs délais.
- À défaut de nouvelles dans un délai de 05 jours ouvrables à compter de la date prévue de récupération, et après une mise en demeure restée sans effet, l'animal pourra être considéré comme abandonné. Il sera alors confié à une association ou un refuge, conformément à la législation ivoirienne en vigueur.

6. Modalités de paiement

- Les frais des consultations, soins ou hospitalisations sont payables au comptant.
- Les moyens de paiement acceptés sont : carte bancaire, espèces et mobile money.
- Aucun délai de paiement ou crédit ne sera accordé, sauf disposition contraire écrite et signée par la direction.
- En cas de non-paiement, l'hôpital se réserve le droit de prendre les mesures légales nécessaires pour recouvrer les sommes dues.

7. Protection des données personnelles

- Les données personnelles collectées (nom, contact, informations sur l'animal) sont utilisées exclusivement pour le suivi médical de votre animal et la gestion administrative de votre dossier.
- Ces données sont traitées conformément à la législation ivoirienne sur la protection des données personnelles (Loi n° 2013-450 du 19 juin 2013, si applicable, ou toute autre réglementation en vigueur).
- Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données, exerçable auprès de l'hôpital.

8. Réclamations et litiges

- Toute réclamation doit être adressée par écrit à la direction de l'hôpital dans un délai de 15 jours suivant l'acte concerné.
- En cas de litige, une résolution amiable sera privilégiée. À défaut, les tribunaux compétents d'Abidjan seront saisis, conformément à la législation ivoirienne.

9. Dispositions générales

- Cette charte complète les Conditions Générales de Service (CGS) de l'Hôpital Vétérinaire Les Acacias, disponibles à l'accueil, sur notre site internet ou sur demande.
- L'hôpital se réserve le droit de modifier cette charte à tout moment. Les modifications seront communiquées aux clients par affichage à l'accueil et/ou sur notre site internet.

Nous vous remercions de votre confiance et restons à votre disposition pour toute question.

Les Acacias, Hôpital Vétérinaire d'Abidjan,
Villa 101, rue Anouma Pierre, Bietry, Marcory Zone 4 Abidjan, Côte d'Ivoire
+225 07 14 10 99 99 / +225 05 66 81 03 03 / info@lesacaciasvet.com