

SOLÂME

Conditions générales de fonctionnement

Préambule

Ce document est accessible en ligne, en téléchargement sur le site internet de Solâme.

Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales de fonctionnement (CGF) définissent les modalités de fonctionnement des services vétérinaires proposés par Solâme. Elles visent à encadrer les relations entre le vétérinaire et ses clients (ci-après dénommés « le Client »).

Article 2 : Définition de la société d'exercice


Solâme est une société par actions simplifiée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lorient sous le numéro 985 328 921. Solâme est une société vétérinaire exerçant principalement à domicile et délivrant de la formation.

Article 3 : Prestations de services

Solâme propose des prestations de services uniquement tournées vers l'animal âgé et en fin de vie, à domicile, incluant mais non limitées à :

- Consultations qualité de vie
- Consultations d'euthanasie
- Ateliers dédiés à l'animal vieillissant
- Entretiens d'aide à la prise de décision
- Entretiens d'aide au deuil animalier
- Organisation d'hommages et de cérémonies
- Organisation de groupes de paroles

Certaines de ces activités sont aussi proposées en distanciel, sous forme de visioconférences :

- Entretiens d'aide à la prise de décision
 - Entretiens d'aide au deuil animalier
 - Organisation de groupes de paroles
- 

La prise en charge des corps des animaux décédés est assurée, selon les volontés des familles :

- par les familles elles-mêmes (lors d'inhumation dans un cimetière animalier ou lorsque les familles amènent directement le corps de leur animal au crématorium)
- par SOLÂME jusqu'à la levée du corps par les pompes funèbres animalières partenaires qui réalisent alors les crémations : Anima Care avec le crématorium animalier de Lécousse (35), Esthima avec le crématorium animalier de Josselin (56) et Seleste avec le crématorium animalier de Héric (44).

Les trois pompes funèbres avec lesquelles Solâme est partenaire ont été choisies selon les qualités de leurs prestations, du soin accordé à la prise en charge des animaux (levée et transport du corps, crémation, mise en urne), à l'accompagnement des familles (suivi de la procédure, objets funéraires et de commémoration, accueil le jour de la crémation).

Solâme propose aussi des formations, en présentiel et / ou en distanciel, autour des problématiques de l'accompagnement de la fin de vie des animaux familiers, à destination des propriétaires d'animaux, des équipes soignantes vétérinaires (vétérinaires, auxiliaires spécialisées vétérinaires, étudiants) et d'autres professionnels du monde animalier et du funéraire (humain et animalier).

Article 4 : Espèces traitées

À domicile : chats, chiens, nouveaux animaux de compagnie (à l'exception des oiseaux et reptiles).

En distanciel : toutes les espèces animales.

Article 5 : Personnel affecté aux soins des animaux

Marie CIBOT (Docteur vétérinaire, Docteur en éco-éthologie, Master 2 en éco-anthropologie)

Article 6 : Permanence et continuité des soins

Solâme n'est pas le vétérinaire traitant des animaux suivis. En cas d'urgence, les propriétaires peuvent se rapprocher de leurs vétérinaires respectifs ou du vétérinaire le plus proche de chez eux.

Article 7 : Prise de rendez-vous

Les rendez-vous sont pris par téléphone, email, ou via le site internet https://calendly.com/rdv_solame.

La prise de rendez-vous implique l'acceptation sans réserve des présentes CGF par le Client.

Article 8 : Tarifs et paiements

1. **Tarifs** : Les tarifs des prestations sont communiqués au Client avant l'intervention et disponibles sur demande. Les tarifs incluent les frais de déplacement, si à domicile. Les frais sont calculés sur la base de la distance entre le domicile de la famille et le centre-ville de Ploemeur (1 rue des écoles, 56270 Ploemeur).



2. **Devis** : Un devis peut être établi sur demande pour toute intervention spécifique.
3. **Paiement** : Le paiement s'effectue avant ou à l'issue de chaque intervention, par chèque, espèces, ou virement bancaire. Les conditions spécifiques de paiement peuvent être discutées et acceptées par les deux parties.

Article 9 : Annulation et report de rendez-vous

1. **Annulation** : Le Client peut annuler ou reporter un rendez-vous sans frais jusqu'à 24 heures avant l'heure prévue. En cas d'annulation tardive (moins de 24 heures avant le rendez-vous), aucun remboursement ne pourra être effectué.
2. **Force Majeure** : En cas de force majeure (accident, maladie, conditions météorologiques extrêmes, etc.), Solâme peut annuler ou reporter un rendez-vous sans préavis. Aucune indemnité ne sera due au Client.

Article 10 : Obligations et responsabilités

1. **Obligations du vétérinaire** : Le vétérinaire s'engage à fournir des soins de qualité, conformes aux normes professionnelles et éthiques en vigueur.
2. **Responsabilités du client** : Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation des prestations et à assurer des conditions de sécurité et de tranquillité optimales pour l'intervention du vétérinaire, notamment à domicile.
3. **Responsabilité civile** : Le vétérinaire dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle (MATMUT - Inter Mutuelles Entreprises - N/Réf. : 971000266610K) couvrant les risques liés à son activité. Le Client est également tenu d'assurer son animal pour tout dommage qu'il pourrait causer.

Article 11 : Protection des données personnelles

Les informations personnelles collectées lors de la prise de rendez-vous et de la prestation de services sont traitées conformément à la réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles (RGPD). Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données, qu'il peut exercer en contactant Solâme à l'adresse contact@solame.vet.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

Article 12 : Litiges

En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents de la ville de Lorient.

Article 13 : Médiateur de la consommation

Conformément à l'article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse internet suivante : <https://www.veterinaire.fr/mediation-de-la-consommation/comment-saisir-le-mediateur-de-la-consommation/formulaire-de-saisine-du-mediateur-de-la-consommation>.



Article 14 : Modification des CGF

Le vétérinaire se réserve le droit de modifier les présentes CGF à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la prestation de services.

