

Conditions d'utilisation

Le service de demande de pré-enregistrement de l'Hôpital Vétérinaire du Boisé est géré entièrement par les membres de son personnel. Les présentes conditions d'utilisation constituent une entente légale entre vous et l'Hôpital Vétérinaire du Boisé relativement à l'accès et à l'utilisation du formulaire web de « Demande de pré-enregistrement ». L'Hôpital Vétérinaire du Boisé se réserve le droit de modifier ce document, à condition de rendre la nouvelle version disponible modifiée rapidement via son site Internet.

En utilisant le formulaire « Demande de pré-enregistrement » de l'Hôpital Vétérinaire du Boisé, vous acceptez l'intégralité des conditions d'utilisation suivantes. Nous vous invitons à les lire attentivement avant d'envoyer le formulaire.

Accès au formulaire de demande de pré-enregistrement

Tous les clients de l'Hôpital vétérinaire du Boisé ont accès au formulaire « Demande de pré-enregistrement ». En remplissant cette demande, une personne n'ayant pas de dossier actif auprès de l'hôpital vétérinaire ne doit s'attendre à aucun retour et à un refus automatique. Si vous avez déjà eu un dossier actif à l'Hôpital Vétérinaire du Boisé mais que vous n'êtes pas venu dans les 5 dernières années, votre dossier est maintenant considéré comme inactif. Nous vous demandons donc de nous contacter directement par téléphone si vous souhaitez vérifier votre situation auprès des membres de notre personnel.

Lorsque nos employés reçoivent les demandes de pré-enregistrement, un tri est effectué dans les formulaires afin de diviser les clients des non-clients ; seules les demandes des personnes possédant un dossier actif seront considérées.

Paramètres de recherche - dossier actif

Le formulaire de « Demande de pré-enregistrement » vous demande d'inscrire les informations reliées à votre dossier à l'Hôpital Vétérinaire du Boisé. Si les informations inscrites ne correspondent pas à celles qui se trouvent dans votre dossier ou encore si elles ne nous permettent pas de retrouver votre dossier efficacement, nous ne serons malheureusement pas en mesure de vous octroyer une place. Il est donc important de maintenir votre dossier à jour et de nous téléphoner s'il y a des changements à y apporter (changement d'adresse, nouveau numéro de téléphone, changement de propriétaire, etc.).

Disponibilité du service

À tout moment, l'Hôpital Vétérinaire du Boisé peut modifier ou interrompre temporairement le service de demande de pré-enregistrement et ne peut être tenu responsable de tout préjudice découlant de ces modifications ou interruptions temporaires ou permanentes.

Problèmes techniques

Malgré les efforts déployés, l'Hôpital Vétérinaire du Boisé n'est pas à l'abri de problèmes techniques et ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout préjudice lié à ce type de problème.

Contact par courriel ou par téléphone

Si votre demande de pré-enregistrement vous permet d'obtenir une place dans nos rendez-vous de la journée, un membre de notre personnel se chargera de vous contacter par téléphone. Il est possible que les plages horaires ne vous conviennent pas ; vous devez vous assurer que vous serez en mesure de vous libérer puisque nous ne pouvons malheureusement vous replacer le jour suivant. Vous devrez recommencer à nouveau la procédure de demande de pré-enregistrement sans toutefois être assuré que vous obtiendrez un rendez-vous à nouveau.

Dans le cas où votre demande ne vous permettrait pas d'obtenir une place, vous recevrez un courriel vous le mentionnant. Vous pourrez essayer à nouveau dès le lendemain via le formulaire de demande ou encore par téléphone au 418 696-1700, poste #1. Nous avons d'autres alternatives qui pourraient vous permettre d'avoir accès à un rendez-vous, tel que de passer par notre service d'urgence, par exemple. En cas de refus, vous pouvez toujours nous contacter ; nous pourrions évaluer les différentes options disponibles avec vous.

Gratuité du service

Le formulaire de « Demande de pré-enregistrement » n'est pas une garantie d'obtention d'un rendez-vous, mais il n'engendre aucun frais supplémentaire. Si vous obtenez une place grâce au formulaire, les frais réguliers s'appliqueront. Lors de l'appel pour confirmer votre rendez-vous, si tel est le cas, un membre de notre personnel pourra vous informer des prix relatifs aux services que votre animal recevra.

Des frais peuvent toutefois être facturés au patient en cas d'absence ou d'annulation. La politique d'annulation de l'Hôpital Vétérinaire du Boisé nécessitant un délai de 24 heures, les clients ayant accès aux plages de rendez-vous du pré-enregistrement le jour même ne cadrent pas avec ce critère.

Envoi de courriels

L'envoi de courriels lors d'un refus de demande de pré-enregistrement se fait automatiquement. Il est de la responsabilité du client de vérifier la réception des courriels et de s'assurer qu'ils ne se trouvent pas dans la boîte d'indésirables (*spam*).

Courriels automatisés

Tous les courriels envoyés via le formulaire « Demande de pré-enregistrement » sont automatisés et sont généralement envoyés entre 7h30 et 12h à chaque jour de semaine (du lundi au vendredi, sauf les jours fériés). En cas de non-réponse lorsque vous obtenez une place de consultation, un message sera laissé au numéro de téléphone donné. Par contre, si vous n'avez pas de boîte vocale, un message automatisé vous sera envoyé par courriel pour vous informer de l'appel manqué et du fait que nous ne sommes pas en mesure d'entrer en contact avec vous.

Annulation d'un rendez-vous

Il n'est malheureusement pas possible d'annuler un rendez-vous lorsqu'il est pris le jour même étant donné que le délai de 24 heures ne peut être respecté. Lorsque vous annulez un rendez-vous à moins de 24 heures de préavis, des frais d'annulation de 30,00 \$ peuvent s'appliquer. Si vous deviez toutefois annuler votre rendez-vous, nous vous demandons de téléphoner directement à l'Hôpital Vétérinaire du Boisé afin d'avertir le personnel ; plus nous le savons rapidement et plus nous pouvons placer un autre animal dans l'horaire.