



# Conditions Générales de Fonctionnement (CGF)

Maj: 01/03/2026

## 1. Dénomination de l'établissement de soins, adresse de l'établissement de soins

La SAS FAGET VIENNET VETERINAIRES, ci-après dénommée VETDOM, assure un service vétérinaire exclusivement à domicile. Son adresse de domicile professionnel administratif est au 55, rue Joseph Cugnot, 11100 NARBONNE. Tel 04 88 00 89 00. Mail: info (at) vetdom .com. SIRET 81022824700013. Entreprise enregistrée au RCS de Narbonne.

## 2. Appellation de l'établissement de soins

VETDOM, vétérinaires à domicile, assure un exercice exclusivement à domicile tel que défini à l'article 257 du code de déontologie des vétérinaires.

## 3. Espèces habituellement traitées

Le service est assuré pour les chiens, les chats et les nouveaux animaux de compagnie (rongeurs, lagomorphes, reptiles).

## 4. Sociétés d'exercice et réseaux professionnels

VETDOM est constitué d'une équipe de 2 vétérinaires associés, le DV Emmanuel FAGET et le DV Sophie VIENNET, ainsi que de 7 collaborateurs libéraux, les DV Bastien ABELARD, Céline DEJEAN, Antinéa ECREPONT, Allison BALIN, Fanny BERGER et Alicia FOSSET.

## 5. Horaires d'ouverture / Permanence et continuité de soins

Les consultations ont lieu exclusivement à domicile sur rendez-vous du lundi au vendredi de 8h30 à 19h sans interruption. En dehors de ces horaires et en cas d'urgence seulement, les clients de VETDOM sont invités à joindre la structure URGENCE VET à Villeneuve les Beziers (8 rue Roque Segui, 34420 Villeneuve les Beziers, tel: 04.67.01.29.22) conformément au contrat de continuité de soin dont une copie a été déposée au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaire d'Occitanie.

## 6. Prestations au sein de l'établissement

### 6.1 Consultation à domicile

Consultations de médecine générale et de médecine préventive pour les espèces traitées. Conformément à la législation en vigueur, la délivrance de médicaments est soumise à une consultation préalable de l'animal.

L'exercice vétérinaire à domicile implique des limites techniques et matérielles inhérentes à ce mode d'intervention.

Lorsque l'état de santé de l'animal, la nature des examens ou des soins requis, ou les conditions d'intervention le justifient, le vétérinaire pourra recommander une orientation vers une structure vétérinaire disposant des moyens techniques adaptés.

### 6.2 Télémédecine

Conformément au décret 2020-526 du 5 mai 2020 et à l'avis l'Ordre des Vétérinaires du 15 mars 2023 « dans un rapport remis au ministre en charge de l'agriculture à la suite de l'expérimentation recommandant d'autoriser la télémédecine vétérinaire » sans limitation de durée, des actes de télémédecine vétérinaire peuvent être effectués par nos soins, à titre expérimental.

Les vétérinaires ayant déclaré une activité en télémédecine sont :

DV Emmanuel FAGET et DV Sophie VIENNET pour les actes de téléconsultation et régulation médicale.

La mise en œuvre est conditionnée au fait qu'à tout moment les outils utilisés de part et d'autre disposent d'une qualité de son et d'image adaptée aux types d'actes de télémédecine pratiqués et que la liaison ne dégrade pas cette qualité. Dans le cas contraire, l'acte de télémédecine ne sera pas initié voire sera interrompu.

La téléconsultation et la télésurveillance vétérinaires ne peuvent être effectuées que :

-soit dans le cadre du suivi sanitaire permanent défini au 3° de l'article R. 5141-112-1 du code de la santé publique, dès lors qu'une visite physique du troupeau a été réalisée depuis moins de six mois.

-soit pour un seul animal, dès lors que celui-ci a fait l'objet, au cours des douze derniers mois, d'une consultation réalisée par le même vétérinaire ou par un vétérinaire exerçant au sein du même domicile professionnel d'exercice.

Les médicaments contenant des substances antibiotiques d'importance critique mentionnées à l'article L. 5144-1-1 du code de la santé publique ne peuvent être prescrits lors d'un acte de télé médecine.

### 6.3 Aléas thérapeutiques et risques médicaux

Tout acte de médecine vétérinaire, qu'il soit diagnostique, préventif ou thérapeutique, comporte par nature un risque thérapeutique et un aléa médical, malgré la mise en œuvre de moyens conformes aux données acquises de la science vétérinaire.

Le vétérinaire informe le client des risques connus et habituellement prévisibles liés à l'état de santé de l'animal ou aux soins proposés. Certains effets indésirables ou complications peuvent toutefois survenir de manière imprévisible et indépendante de la volonté du vétérinaire.

### 6.4 Consentement aux soins

La réalisation des soins après information délivrée par le vétérinaire vaut consentement du client aux actes proposés, dans les limites des informations communiquées et des présentes conditions générales de fonctionnement.

## 7. Personnel affecté aux soins des animaux

VETDOM est uniquement composé de vétérinaires inscrits au Tableau de l'Ordre national des Vétérinaires: DV Emmanuel FAGET, DV Sophie VIENNET, DV Bastien ABELARD, DV Céline DEJEAN, DV Antinea ECREPONT, DV Allison BALIN, DV Fanny BERGER et DV Alicia FOSSET.

La liste du personnel est disponible à tout instant sur le site [www.vetdom.com](http://www.vetdom.com)

## 8. Sécurité, comportement de l'animal et conditions d'intervention à domicile

Certains animaux peuvent présenter un comportement agressif, imprévisible ou dangereux, notamment dans un environnement non médicalisé.

Le vétérinaire se réserve le droit de refuser, différer ou interrompre un acte si les conditions de sécurité ne permettent pas de garantir l'intégrité des personnes présentes ou le bon déroulement des soins.

Le client s'engage à informer le vétérinaire de tout antécédent comportemental ou de toute situation susceptible de compromettre la sécurité lors de l'intervention à domicile.

## 9. Conditions tarifaires

Les tarifs sont disponibles sur le site vetdom (point) com ainsi que par téléphone au 0488008900. Un devis peut être réalisé sur simple demande.

## 10. Secret Professionnel

Les vétérinaires et les salariés non vétérinaires sont soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire ou conditions prévues par la loi.

## 11. Règlement Général sur la Protection des données (RGPD)

VETDOM dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées.

Lors d'identification d'un animal par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du code Rural et de la pêche maritime.

Les informations qui vous seront demandées font l'objet sauf opposition de votre part d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification d'opposition, d'effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande auprès de dpo (at) vetdom.com.

Avec votre accord, les données pourront être utilisées pour vous alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical comme par exemple l'envoi de rappel pour les vaccinations.

## 12. Litiges et responsabilité civile professionnelle

Comme tous les vétérinaires exerçant dans l'Aude, VETDOM relève de la compétence du Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Occitanie, 44 avenue Jean Moulin – Bât. C, 34500 BEZIERS, Tél. : 04 67 32 45 16.

Accès au code de déontologie : Site internet veterinaire.fr

Méiateur 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 suivante : Méiateur de la consommation de la profession vétérinaire, Conseil national de l'ordre des vétérinaires, 34 Rue Breguet 75011 Paris

Les informations relatives à ce recours sont disponibles sur le site veterinaire.fr dans l'onglet fiches pratiques grand public « le médiateur de la consommation »

VETDOM assure sa pratique auprès de la Médicale de France : Délégation de Perpignan - AUDE et P-O, Tecnosud 2 – Mas Delfau, 265 Avenue Éole, 66100 PERPIGNAN