
AVIS

Le présent modèle de document est un outil proposé par l'Ordre des médecins vétérinaires du Québec. Il est une source d'information et d'éléments importants à considérer, mais ne constitue aucunement une opinion, un avis ou un conseil juridique. Ce document a été modifié le 2 octobre 2025.

POLITIQUE D'ANNULATION ET DE DÉPÔT DE GARANTIE

1. Objectif

Cette politique vise à encadrer les non-présentations (absences injustifiées, *no show*) et les annulations tardives afin d'assurer une gestion efficace du temps clinique et de garantir l'accès équitable aux soins vétérinaires.

2. Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie de _____ \$ peut être exigé lors de la prise de rendez-vous pour certains services (ex. : chirurgie, consultation spécialisée, soins prolongés).

- Le dépôt est **remboursable** si l'annulation est faite **au moins 24 heures** avant le rendez-vous.
 - En cas de **non-présentation sans préavis**, le dépôt est **retenu** à titre de frais compensatoires.
-

3. Modalités d'annulation

- Les annulations doivent être faites **par téléphone, par courriel ou via notre plateforme en ligne**.
 - Un délai minimal de **24 heures** est requis pour éviter les frais.
-

4. Exceptions

Des exceptions peuvent être accordées en cas de circonstances imprévues, telles que :

- **Urgence médicale ou familiale;**
 - **Conditions météorologiques extrêmes;**
 - **Décès ou hospitalisation de l'animal.**
-

5. Transparence et consentement

- Cette politique est **affichée en clinique et sur notre site Web**.
 - Le client est **informé de la politique au moment de la prise de rendez-vous** et doit **accepter les conditions**.
 - Un **reçu** est remis pour tout dépôt effectué.
-

6. Conformité professionnelle

Cette politique respecte les principes du **Code de déontologie des médecins vétérinaires** et les règlements de l'OMVQ, notamment :

- Le droit du client à une **information claire et complète**;
 - L'obligation du vétérinaire de **facturer des honoraires justes et raisonnables**;
 - Le respect de la **relation vétérinaire-client-patient (RVCP)**.
-

Sources

[1] [Lois et règlements | Ordre des médecins vétérinaires du Québec](#)

[2] [Dépliants et documents d'information | Ordre des médecins vétérinaires du Québec](#)