



FAQ pour professionnels :

- **La gestion (commande, utilisation) des documents dans un cabinet vétérinaire ou une association de vétérinaires**

DogID doit assurer la traçabilité des documents d'enregistrement et d'identification des chiens. Il est possible de répondre à cette exigence dans le cadre de l'enregistrement de « groupes » (concept qui englobe les associations de type juridiques - sociétés,...- ou autres) auprès de DogID.

Si vous travaillez dans le cadre d'un cabinet vétérinaire ou si vous souhaitez signaler un lien avec un autre de vos collègues (association ou toute autre forme de mise en commun), il vous est demandé de signaler par écrit (par mail, fax, lettre) à DogID les numéros d'ordre qui composent ce « groupe ». Nous enregistrerons dès lors ce groupe et toutes les modifications que vous nous signalerez (ajout ou retrait d'un membre du groupe). L'avantage de ceci est que les documents d'enregistrement et d'identification des chiens pourront être utilisés indifféremment par les membres du groupe (et non plus en liaison avec le seul vétérinaire qui aura passé la commande en son nom).

- **Le paiement des documents dans le cadre d'une société (cabinet vétérinaire, éleveur partenaire)**

Lors des commandes de documents d'enregistrement et d'identification des chiens, les coordonnées souhaitées sur la facture et le document de perception de la taxe régionale, peuvent différer des coordonnées du vétérinaire qui commande les documents. L'adresse et les coordonnées de la facture et le document de perception de la taxe régionale peuvent être adaptées sur les documents de commande. La facture et le document de perception de la taxe seront alors établis sur base de ces autres coordonnées et non plus sur base de celles du vétérinaire qui aura passé la commande en son nom.

- **Remise d'un duplicata d'un passeport**

Le nouvel AR du 25 avril 2014 prévoit l'utilisation du document « Remplacement du passeport » pour l'octroi de duplicatas de passeports par les vétérinaires. Cette procédure est également d'application pour les chiens enregistrés avant le 7 juin 2004.

- **Important lors de la commande de documents**

Une commande de documents peut être faite en envoyant un bon de commande papier via la BP 20000 de DogID ou, en ligne, via notre site web www.dogid.be

Le bon de commande peut être téléchargé à partir de notre site web. Lorsque vous utilisez le bon de commande papier, il est important que toutes les informations demandées soient remplies complètement et correctement. Lors du paiement, le montant précis doit être payé et doit, comme référence, porter votre numéro d'ordre vétérinaire, précédé d'un 'F' ou 'N'. Votre numéro d'ordre correctement libellé et complet est essentiel dans le traitement automatique de votre commande et de votre paiement. L'absence de données ou des données incomplètes conduisent inévitablement à un retard ou à l'impossibilité de traiter votre commande.

Vos documents peuvent aussi être commandés en ligne via notre site web. Le paiement peut se faire avec Visa, MasterCard, Bancontact ou virement bancaire. Étant donné que le traitement des données et du paiement se font tout-à-fait automatiquement, nous recommandons d'utiliser cette méthode. C'est le moyen le plus rapide et celui qui évite des délais de livraison du fait de l'absence de données ou lors de données incomplètes.



- **Responsabilité de la transmission d'information de changements concernant le chien**

C'est toujours le responsable actuel (vendeur, ...) qui est tenu d'informer DogID, via la carte blanche, de changements d'adresse, de changement de responsable du chien ou du décès du chien.

- **Changement de responsable sans la carte blanche du certificat définitif**

Lorsque la carte blanche est utilisée pour informer du changement de responsable du chien, ce changement est exécuté immédiatement. Lorsque cette carte n'est plus en possession du responsable, un changement de responsable peut être rapporté à DogID de la manière suivante:

- Une demande écrite, datée et signée par l'actuel et le nouveau responsable ou une demande écrite faite avec le certificat de garantie.
- Le changement de responsable (à l'exception des chiens d'un refuge- voir ci-dessous) peut être demandé par le vétérinaire ou le nouveau responsable. Après réception de la demande, DogID envoie un message au responsable actuel. Sans un contre-avis, daté et signé de ce dernier, et après une période d'attente de 10 jours ouvrables, le changement est exécuté.
- Une demande de changement de responsable via un refuge (chien entrant ou sortant) est exécutée immédiatement si cette demande est faite via le document 9ZE comportant le numéro HK du refuge. Lorsque qu'il s'agit d'un chien sortant qui était déjà identifié au nom du refuge, la demande de changement doit être faite via la carte blanche.
- Une demande de changement de responsable via un éleveur, possédant un numéro HK, est effectuée immédiatement lorsqu'il s'agit d'un chien sortant et si la demande est confirmée par un message écrit (courrier, fax) avec l'indication du numéro HK ou accompagnée par le certificat de garantie signé. Si le chien revient chez l'éleveur, la procédure classique de changement de responsable (avec lettre au responsable actuel) est d'application.

- **Placement d'un nouveau chip lorsque le chip existant n'est plus lisible**

Lorsque le chip existant n'est plus lisible, le vétérinaire doit placer un nouveau chip. A cette occasion, un document « Remplacement du passeport » doit être complété par le vétérinaire et il doit remettre un nouveau passeport au responsable du chien. Afin d'éviter que le même chien soit enregistré deux fois avec un chip différent, le vétérinaire doit également mentionner le numéro de l'ancien chip en cochant la case « illisible » sur le document « Remplacement du passeport ». Dans ce cas, DogID enregistrera pour ce chien le nouveau numéro de puce comme identification primaire (c.à.d. le numéro qui apparaît sur le site web lors d'une recherche). L'ancien numéro de chip reste enregistré et peut être retrouvé dans l'historique du chien. Si le vétérinaire ne mentionne pas l'ancien numéro, DogID crée un second enregistrement dans la base de données (il n'y a aucune possibilité de lier les deux numéros de puce sans l'information du vétérinaire).