

# CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DU MONT DES PRINCES, 5 rue du Mont des Princes 74910 SEYSSEL

Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement (CGF).

## 1) Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « Clinique Vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publiés sur le site du Journal Officiel à l'adresse suivante [www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030395433](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030395433).

## 2) Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00 et le samedi de 8h00 à 12h00 et 14h00 à 16h00.

Les consultations ont lieu :

- Sur rendez-vous du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 12h00 et 14h30 à 16h00.
- En nocturne sur rendez-vous le jeudi de 19h00 à 22h00.
- En cas d'urgence, vous pourrez être reçu en plus des rendez-vous, une majoration tarifaire « urgence de jour » vous sera alors appliquée.

## 3) Personnel affecté aux soins des animaux

Dr Vétérinaire Stéphane PRAS, associé, diplômé de la Faculté de Médecine de Nantes, inscrit à l'Ordre des Vétérinaires sous le numéro 11968

Dr Vétérinaire Cyril ARMAND, associé, diplômé de la Faculté de Médecine de Toulouse, inscrit à l'Ordre des Vétérinaires sous le numéro 18745

Dr Vétérinaire Grégoire COISNE, associé, diplômé de la Faculté de Médecine de Lyon, inscrit à l'Ordre des Vétérinaires sous le numéro 24149

Dr Vétérinaire Adeline BRET, collaboratrice libérale, diplômée de la Faculté de Médecine de Lyon, inscrite à l'Ordre des Vétérinaires sous le numéro 24135

Dr Vétérinaire Eva CHANCEL, collaboratrice libérale, diplômée de la Faculté de Médecine de Lyon, inscrite à l'Ordre des Vétérinaires sous le numéro 28332

Dr Vétérinaire Emma PIRARD, salariée, diplômée de la Faculté de Liège, inscrite à l'Ordre des Vétérinaires sous le numéro 32629

Mme Manon PACHE, Assistante Vétérinaire Spécialisée de niveau 5

Mme Claire DUFRESNE, Assistante Vétérinaire Spécialisée de niveau 5

Mme Johanna USSEGLIO, Assistante Vétérinaire Spécialisée de niveau 4

Mme Océane GUERS, Assistante Vétérinaire Spécialisée de niveau 3

#### **4) Espèces traitées**

Les espèces couramment ou occasionnellement traitées dans notre établissement de soins sont :

- Les chiens
- Les chats
- Les furets
- Les rongeurs et lagomorphes
- Les NAC

Dans le cas des NAC, pour certaines espèces nous vous proposerons de vous référer directement chez un confrère spécialisé.

#### **5) Prestations assurées au sein de la clinique**

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Consultations et chirurgie spécialisées (en particulier orthopédique) réalisées par un intervenant extérieur ou par référé en fonction de la disponibilité d'un confrère itinérant et de votre choix
- Anesthésie : le protocole utilisé est choisi en fonction des soins et chirurgies à effectuer, de l'âge et de l'état de santé de votre animal. Dans tous les cas nous vous recommandons de faire un bilan sanguin préalable à la chirurgie. Nous utilisons les molécules suivantes : médétomidine, xylazine, diazépam, kétamine, buprénorphine, butorphanol, atipamézole, alfaxalone et isoflurane ; ainsi qu'un concentrateur en oxygène
- Analyses sanguines
  - Effectuées par nos soins avec les analyseurs suivants dont la maintenance est assurée par la Société SCIL :
    - Vet ABC plus
    - Eurolyser CUBE-VET
    - Vet scan 2
    - Quick vet
    - Pocket chem
    - Samsung PT-10V
    - Solution informatique Scil vIP
    - Tests sanguins rapides type Elisa

- Effectuées en cas de besoin et avec votre accord par un laboratoire extérieur
- Imagerie médicale :
  - Radiographies à l'aide d'un générateur Intech Compact 15 AF et d'une développeuse numérique MINOLTA-KONICA REGIUS ΣII et d'un système informatique MINOLTA-KONICA IMAGE PILOT. Une copie numérique du fichier (format PDF) vous sera remise sur simple demande.
  - Echographie à l'aide d'un échographe General Electric LOGIQ F6. Compte-tenu de la configuration de notre matériel, aucun fichier ne pourra vous être fourni.
- Délivrance de médicaments, conformément à la législation en vigueur
- Délivrance de certificats et constats conformément au code de déontologie vétérinaire
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologique.

## **6) Surveillance des animaux hospitalisés**

Les animaux hospitalisés sont surveillés durant les heures d'ouverture par l'ensemble du personnel présent. En dehors de ces horaires, la surveillance est assurée par le vétérinaire d'astreinte sous la forme de surveillance vidéo et si nécessaire de tournées dont il adapte la fréquence à l'état de l'animal et aux soins à effectuer.

## **7) Permanence et continuité de soins**

En dehors des heures d'ouverture, un vétérinaire de notre clinique est d'astreinte. En cas de besoin il convient alors de l'appeler afin qu'il vous conseille sur la conduite à tenir en fonction de l'état de votre animal et des urgences qu'il a déjà à gérer. Les consultations effectuées en dehors des horaires normaux de rendez-vous entraîneront une majoration de tarif.

## **8) Risques thérapeutique, anesthésique et de contention. Consentement éclairé**

Tout acte médico-chirurgical, anesthésie ou traitement présentent un risque potentiel qui vous sera exposé soit oralement dans la plupart des cas courants soit par écrit sous la forme d'un contrat de soins dans les autres cas. Il est toutefois convenu qu'en cas d'urgence, notre équipe débutera les soins après un simple accord oral et ne fera signer le contrat de soin qu'une fois la situation d'urgence stabilisée.

Le comportement agressif de certains animaux, souvent consécutifs à la peur ou à la douleur peut nécessiter l'utilisation de moyens de contention physique pouvant parfois occasionner des blessures. Notre équipe vous informera de la nécessité d'utiliser de telle méthode pour raison de sécurité et n'effectuera l'examen de votre animal qu'après votre accord sur le moyen de contention utilisée. En cas de désaccord de votre part, aucun examen ni soin pouvant mettre en danger les personnes ne sera entrepris.

De même certains actes ne peuvent être réalisés dans de bonnes conditions que sur un animal anesthésié. En cas de refus de votre part,

- si l'anesthésie est indispensable pour des raisons techniques, de gestion de la douleur ou de sécurité des personnes l'acte ne sera pas effectué,

- si l'absence d'anesthésie augmente le risque de complications ou d'erreur de diagnostic sans qu'elle rende l'acte techniquement impossible, inutilement douloureux ou dangereux pour les personnes, votre demande de non-réalisation d'une anesthésie sera respectée mais par votre demande vous déclarez en accepter les risques.

Votre non-refus des prescriptions qui vous sont faites vaut acceptation du risque thérapeutique qui y est lié.

## **9) Contrat de soins, conditions particulières**

Toute intervention médico-chirurgicale qui relève de conditions non mentionnées dans les présentes CGF donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier vous apportera les informations nécessaires à votre prise de décision.

## **10) Décès de votre animal**

En cas de décès de votre animal, vous pouvez :

- sur simple demande récupérer le corps et en disposer dans le respect de la législation en vigueur
- nous le confier pour crémation par l'intermédiaire de la Société INCINERIS 255 rue Charles de Gaulles 01500 CHATEAU-GAILLARD. Plusieurs options de crémation étant disponibles, votre choix donnera lieu à la signature d'un contrat tripartite entre vous-même, la Société INCINERIS et notre structure, les frais de crémation étant à votre charge.

## **11) Conditions d'accès des animaux**

L'accès des animaux à la partie publique de nos locaux se fait sous la responsabilité de la personne les amenant, le transfert de détention à notre structure se fait lors de l'entrée en salle de consultation ou d'hospitalisation. Afin d'éviter tout risque de fuite ou de blessure, nous vous recommandons vivement de maintenir vos compagnons en laisse ou dans des cages de transport.

Conformément à la législation en vigueur, les chiens de 1<sup>ère</sup> et de 2<sup>ème</sup> catégorie ne pourront être acceptés que muselés, tenus en laisse et présentés par une personne majeure sans casier judiciaire.

## **12) Gestion des animaux errants**

Conformément à la législation en vigueur, la gestion des animaux errant relève des communes sur lesquelles ils ont été trouvés.

Notre structure n'étant pas habilitée à hospitaliser des animaux sains, nous ne prendrons en charge que les animaux dont l'état de santé nécessite des soins urgents, dans les autres cas nous vous conseillerons de vous rapprocher de la municipalité.

## **13) Conditions tarifaires**

Les tarifs des principaux actes sont affichés en salle d'attente. Il est à noter que dans le cas des chirurgies de convenance, les tarifs affichés comprennent l'ensemble des prestations liées à l'acte (Consultation préopératoire, anesthésie, chirurgie, retrait des points le cas échéant) à l'exception des analyses et actes complémentaires qui pourraient vous être recommandées à l'issue de la consultation préopératoire, des consommables de pansement et des médicaments.

L'ensemble des tarifs est à votre disposition sur simple demande à l'accueil. Toutefois, le caractère aléatoire de la gestion de certaines pathologies et chirurgies rend difficile leur chiffrage exact, il vous sera alors proposé sur simple demande un devis présentant les différentes options et niveaux de soins possibles. Il vous appartiendra alors d'accepter ou non le devis. En cas d'imprévu en cours d'opération, vous serez contacté par téléphone afin de vous exposer les complications rencontrées et leur éventuel surcoût.

Un avoir valable 1 an et non monnayable pourra être établi en cas de restitution d'aliments ou matériels (consommables ou non) non entamés et achetés depuis moins de 21 jours. Pour des raisons de sécurité sanitaire, les médicaments ne peuvent être repris.

Conformément à la législation en vigueur, une facture détaillée présentant la somme des actes médico-chirurgicaux et des produits délivrés à régler vous sera remise.

## **14) Modalités de règlement**

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque votre animal vous est rendu. Toutefois, lors de soins lourds, de longue durée ou impliquant l'utilisation de consommables onéreux, un acompte pourra être demandé.

Exceptionnellement, un paiement différé peut être mis en place par la réalisation de 4 chèques maximum qui seront remis respectivement le jour de la facture puis tous les 30 jours.

En cas de non-paiement ou de chèque sans provision, vous serez relancé une fois par mois 3 fois, puis votre dossier sera transmis à une société de recouvrement contentieux. Tant que votre situation ne sera pas régularisée, vous ne pourrez prétendre à aucune nouvelle prestation.

## **15) Litiges**

Lors de problèmes relevant des soins effectués ou des factures émises, vous pouvez nous contacter en prenant rendez-vous au 04.50.56.12.34, par mail à [contact@vetomontdesprinces.com](mailto:contact@vetomontdesprinces.com) ou par courrier à Clinique Vétérinaire du Mont des Princes, 5 rue du Mont des Princes 74910 SEYSSEL pour nous demander toute explication que vous souhaiteriez avoir, nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 15 jours.

En cas de litige relevant du code de déontologie, vous pouvez vous adresser au Conseil Régionale de l'Ordre des Vétérinaires, 110 avenue Barthelemy Buyer 69009 LYON Tél : 04.72.57.16.65.

En cas de litige relevant d'un recours en responsabilité civile, notre assureur est AXA assurances, Agence Yann PERCHET, 18 place de l'Orme 74910 SEYSSEL.

En cas de litige relevant du droit de la consommation, vous pouvez contacter le médiateur à la consommation par mail à [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr).

## **16) Secret professionnel et droit d'accès à vos données**

En tant que vétérinaires, nous sommes soumis au secret professionnel et ne transmettrons aucune information en dehors des cas prévus par la loi ou par la justice.

Dans le cas où nous ne serions qu'intermédiaire entre vous et un prestataire extérieur (en particulier pour la crémation des animaux décédés), il vous sera demandé de signer un contrat avec ce prestataire et seules les informations figurant sur ce document lui seront transmises.

Lors de la rédaction de certificats, ceux-ci vous seront remis personnellement en mains propre ou par courrier postal ou électronique à l'adresse que vous nous aurez fournie lors de la création de votre fiche client. Toutefois si vous souhaitez qu'il soit transmis directement à un tiers, il faudra nous en faire la demande écrite en nous indiquant les coordonnées complètes de celui-ci, étant entendu que nous ne gérerons pas le suivi de ce courrier.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, dites « Loi Informatique et Libertés », vous disposez d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données vous concernant sur simple demande. Toutefois, nous attirons votre attention sur le fait que nous ne pourrions être tenu pour responsable d'une erreur de diagnostic résultant de la non prise en compte de données que vous auriez vous-même modifiées ou refusées de nous donner.