

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE

Les présentes conditions sont consultables dans nos salles d'attente, et peuvent vous être remises sous format papier sur simple demande à l'accueil ou être téléchargées à l'adresse suivante : www.clinvetarche.fr

Tous les actes effectués au sein de la clinique sont soumis aux présentes conditions de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT 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 publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires à l'adresse suivante : <https://www.veterinaire.fr/ressources-documentaires.html>

ESPECES TRAITEES

Chiens, chats, lapins de compagnie, cobayes, hamsters, furets, tortues.
Occasionnellement : autres rongeurs, reptiles, oiseaux.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rente.

En cas d'urgence concernant les équidés, vous pouvez vous adresser à la :

Clinique Vétérinaire 38.5°C 48 Rue André Vitu 88000 EPINAL 03.29.34.01.01.

En cas d'urgence concernant les animaux de rente, vous pouvez vous adresser à la :

Clinique Vétérinaire La Clé des Champs 88150 CHAVELOT 03.29.38.27.00.

HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS

Du lundi au vendredi de 8h à 19h (consultations uniquement sur rendez-vous de 8h à 11h40 et de 14h à 18h40).

Le samedi de 8h à 17h (consultations uniquement sur rendez-vous de 8h à 11h40 et de 14h à 16h40).

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

-Personnel vétérinaire :

- *Docteur CLEUVENOT Aurélie, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Liège, CES de Dermatologie.
- *Docteur MARIAGE Julien, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon.
- *Docteur WOLFF Florence, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Lyon.
- *Docteur DERUMAUX Emelyne, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Liège, CES d'Orthopédie et de traumatologie ostéo-articulaire en cours.

-Personnel non vétérinaire:

-Auxiliaires Spécialisées Vétérinaire échelon 5

- *Mme Gaëlle Marchal, ASV diplômée de l'Institut Bonaparte à Paris.
- *Mme Karen Lahache, ASV diplômée du GIPSA Aix en Provence.
- *Mme Sophie Gigant, ASV diplômée du CFR Gugnécourt, formation CAV.
- *Mme Delphine Hocqueloux, ASV diplômée de l'institut Bonaparte à Sarrebourg.

-Technicienne de surface

- * Mme Véronique David

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- *Consultations de médecine générale.
- *Suivi de reproduction : y compris insémination artificielle en semence fraîche.
- *Consultation spécialisée en dermatologie assurée par le Docteur CLEUVENOT.
- *Evaluation comportementale des chiens de catégorie 1 et 2 assurée par le Docteur MARIAGE.
- *Anesthésies générale dont le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal (*Pour des raisons d'adaptation des protocoles anesthésiques à chaque cas et situation, les protocoles sont détaillés dans le rapport personnalisé qui vous sera remis*).
- *Surveillance de l'anesthésie par système « Ap'alert » et par oxymétrie-capnographie lors de certaines chirurgies.
- * Chirurgie générale (gynécologique, tissus mous).
- * Chirurgie de convenance.
- * Chirurgies orthopédiques assurées par le Docteur DERUMAUX
- * Radiologie sur appareil GER, développement numérique Philips (une copie des clichés peut vous être envoyée à votre adresse courriel sur simple demande).
Pour éviter une infection fortuite de notre système informatique par un virus, nous ne faisons pas de copie sur une clé USB que vous nous auriez fournie.
- *Echographie abdominale sur appareil KONTRON MEDICAL (une copie des clichés peut vous être délivrée immédiatement sur simple demande).
- *Analyses sanguines (biochimie, numération formule) effectuées par nos soins sur des appareils Idexx : Catalyste et Lasercyte ; le cas échéant effectuées par le laboratoire extérieur avec accord du client.

- *Analyses d'urine, mesure de densité urinaire et examen du culot de centrifugation.
- *Cytologie de base et dermatologique
- *Hospitalisation
- *Pension médicalisée pour nos patients régulièrement suivis à la clinique (tout renseignement pourra vous être fourni sur demande).
- *Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques
- * Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

En semaine et en dehors des heures d'ouverture, des rondes sont organisées par le Vétérinaire d'astreinte en fonction des besoins de chaque animal hospitalisé.

Les week-ends et jours fériés, soins et surveillance sont assurés par un Vétérinaire de la clinique, y compris en dehors des astreintes de la Clinique Vétérinaire de l'Arche.

PERMANENCE ET CONTINUTE DES SOINS

En semaine, week-ends et jours fériés, et en dehors des heures d'ouverture, les urgences sont assurées en alternance, soit par notre clinique, soit par la Clinique Vétérinaire de la Fonderie, 47 rue de Lorraine à Golbey.

Dans les deux cas, composez le 03 29 82 44 48, nous vous indiquerons le centre de régulation d'appel vétérinaire à contacter pour les véritables urgences :

Service ALVETIS de la SELARL VETOADOM, 140 avenue Henri Ginoux, Montrouge.

RISQUE THERAPEUTIQUE, ANESTHESIQUE OU LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque potentiel dont notre équipe vous informera, le plus souvent verbalement dans le cadre de la pratique courante. Dans le cas d'actes plus lourds, ou faisant l'objet de conditions particulières non mentionnées dans ce document, un contrat de soins sera mis en place. Ce dernier vous apportera les informations nécessaires à votre consentement éclairé.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier ou du personnel soignant. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès de votre compagnon, nous pouvons, si la législation le permet, vous restituer son corps à des fins d'inhumation ou de crémation. Nous vous expliquerons la procédure à respecter.

Dans les autres cas, nous pouvons vous proposer une crémation collective ou individuelle de son corps, par l'intermédiaire de la compagnie INCINERIS, dont les coordonnées suivent :

Compagnie INCINERIS, avenue du District 57380 Faulquemont

Toute demande de crémation doit être signée par vos soins. La crémation peut être collective (vous ne reprenez pas les cendres) ou individuelle (vous pouvez reprendre les cendres dans une urne standard ou choisie par vous). Les frais de crémation sont à votre charge.

ADMISSION DES CHIENS VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre clinique à la condition expresse qu'ils soient muselés et tenus en laisse, et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Nous ne sommes pas en mesure d'accueillir les animaux errants à la clinique.

Si vous trouvez un animal errant, vous devez vous adresser à la fourrière dont dépend la commune sur laquelle vous l'avez trouvé. Contact : Mairie de la commune concernée.

CONDITIONS TARIFAIRES

Nos tarifs pour les interventions les plus courantes sont affichés en salle d'attente. Nous vous invitons à vous adresser à l'accueil pour faire établir un devis personnalisé, surtout pour les interventions autres que les chirurgies de convenance ou les hospitalisations.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement précis, voire leur chiffrage exact. Dans ce cas, un devis incluant une fourchette de prix vous sera remis. Tout dépassement devra donner lieu à une nouvelle acceptation de votre part.

Il vous sera remis une facture détaillée conformément à la législation.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables au comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal vous est rendu.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés, en parfait état et achetés depuis moins d'un mois.

Les médicaments entamés ou périmés ne peuvent être repris.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non paiement dans les délais convenus préalablement.

LITIGES

En cas de litige d'ordre déontologique avec notre clinique, vous pouvez vous adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires du Grand-Est à l'adresse suivante :

CROV Grand-Est

BP 74140

57040 METX CEDEX 01

Tel 09 72 61 71 34 (du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h)

Mail : cro.grand-est @veterinaire.fr

RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

En cas de litige, les coordonnées de notre RCP sont les suivantes :

PACIFICA 8/10 BVD de Vaugirard 75724 Paris Cedex 15

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES, SECRET PROFESSIONNEL

La Clinique est équipée d'un système informatique pour assurer la gestion de vos données personnelles lors des soins prodigués à vos animaux dans le strict respect du secret professionnel qui s'impose aux Vétérinaires.

L'usage des données issues du Dossier créé à votre nom est exclusivement réservé aux Vétérinaires et Auxiliaires spécialisées de la Clinique.

Certaines de ces données pourront être traitées, de façon totalement anonyme, pour des statistiques professionnelles.

Comme le prévoit la loi Informatique et Libertés*, vous pouvez demander dans cette clinique la communication des informations qui vous concernent et, le cas échéant, les faire rectifier ou effacer.

*règlement 2016/79 du 27 avril 2016 relatif « à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données » en vigueur le 25 mai 2018

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Conformément à l'article L.152-1 du Code de la consommation, et en cas de litiges de la consommation, vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons :

Par voie électronique à l'adresse suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr

Par voie postale : Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire - Conseil National de l'Ordre des vétérinaires - 34 rue Bréguet - 75011 Paris.

Vous pouvez également remplir un formulaire en ligne à l'adresse suivante :

<https://www.veterinaire.fr/mediateur-de-la-consommation/comment-saisir-le-mediateur-de-la-consommation.html>