

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT
CABINET VETERINAIRE DES ARENES
SELARL GERVAIS-PAUT
18 RUE MAXIMIN DHOMBRES 30100 ALES

Ces Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables sur demande du propriétaire. Un classeur est à sa disposition dans la salle d'attente.

Tout acte effectué au sein de notre établissement de soins est soumis aux présentes CGF.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITEES

Notre établissement de soins est classé « Cabinet Vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des Vétérinaires.

Le Cabinet est situé au 18 Rue Maximin Dhombres 30100 ALES. Vous pouvez nous contacter par courrier, par mail (vetoarenes@gmail.com) ou par téléphone au 04 66 56 62 98.

HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

Le cabinet est ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 14 h à 18 h 30, le samedi de 8 h 30 à 12 h.

Les consultations ont toujours lieu sur rendez-vous.

Le port du masque est conseillé, une borne de gel hydroalcoolique est disponible à l'entrée du cabinet.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Dr GERVAIS, vétérinaire (13362)

Dr PAUT, vétérinaire (20841)

Séverine ALIA, ASV échelon V

Camille ALVAN, ASV échelon III

Alizée CALEGARI, ASV échelon III

Marie NOUGE, ASV échelon V.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Analyses sanguines effectuées par nos soins (biochimie Catalyst, hématologie Lasercyte) et par un laboratoire extérieur pour les autres analyses
- Radiologie médicale : générateur Top30 HF AR, développement numérique capteur plan. Les radiographies sont transmises par mail à la demande
- Echographie Mindray Vetus 7. Les échographies sont transmises par mail à la demande
- Anesthésie générale fixe et gazeuse. Le protocole d'anesthésie est décidé en fonction du type de chirurgie et de l'animal
- Monitoring (Contec Veterinary)
- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments physiologiques et diététiques

Nous n'effectuons pas de consultation à domicile, que ce soit pendant les horaires d'ouverture ou en urgence. Il existe des solutions de transport animalier sur le secteur d'Alès.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés régulièrement pendant les horaires d'ouverture. Pendant les horaires de fermeture, la clinique dispose d'une webcam qui permet une surveillance à distance. Selon la situation, un vétérinaire passe régulièrement pour surveiller et faire les soins.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, de plus en plus d'urgences sont renvoyées vers le service d'urgence V2TU à Montpellier. Lorsque nous sommes fermés, notre standard téléphonique transfère automatiquement les appels vers la plateforme

Vétophonie qui est habitué à gérer ces urgences et qui signale l'établissement qui assure la continuité des soins.

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Chiens
- Chats
- Rongeurs divers
- 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 ces espèces vous pouvez vous adresser à la clinique des Espinaux (04 66 86 07 37) ou à la clinique de Sauzet (04 66 81 74 22).

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou, dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier et/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.^[1] L'examen de l'animal ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à fin d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas, assurer par l'intermédiaire de la société SAD, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Notre établissement n'est pas voué à jouer le rôle de fourrière. Néanmoins, il assure les premiers soins en cas d'animal blessé.

Pendant les horaires d'ouverture, tout animal trouvé sur la voie publique peut être reçu au cabinet pour vérifier son identification éventuelle. Si cet animal n'est pas identifié, le cabinet contactera la SACPA (fourrière) qui viendra le récupérer. Si l'animal est identifié mais que le propriétaire ne se manifeste pas dans les meilleurs délais, l'animal sera transféré de la même façon à la fourrière de Vallérargues.

En dehors des horaires d'ouverture, les animaux errants sont gérés par les services municipaux de la commune où l'animal a été trouvé, comme le stipule la loi n° 99-5 du 6 janvier 1999.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente. L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier, disponible sur simple demande à l'accueil.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales, des médicaments et autres produits délivrés. Il donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement, voire même leur chiffrage exact. Dans ce cas, un devis incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client. De la même façon, le client sera informé du tarif sur le contrat de soins qu'il signera.

MODALITES DE REGLEMENT

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

Un système de paiement en plusieurs fois est mis en place à partir de 100 € (pnf 3 ou 4 fois). Des frais de 3 ou 4 % sont alors rajoutés. Pour ce « micro-crédit », le propriétaire doit avoir en sa possession une carte bleue avec chiffres en relief, une pièce d'identité et un RIB, le tout au même nom.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée ou en cas de chirurgie très onéreuse.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Lors de facture impayée, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliqués.

La société RGC Contentieux est mandatée pour intervenir en cas d'impayé persistant. Des frais supplémentaires sont alors comptés.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de L'Ordre Vétérinaire d'Occitanie (44 Avenue Jean Moulin 34500 BEZIERS).

RCP

Le Cabinet Vétérinaire des Arènes est assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de la MAAF (24 Avenue de Stalingrad 30100 ALES)

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant. Depuis le nouveau règlement européen sur la protection des données entré en application le 25 mai 2018, le client en est informé par voie orale avec transmission par mail d'un formulaire sur l'accord de confidentialité. S'il ne dispose pas d'une adresse Internet, ce formulaire est imprimé, signé et conservé au Cabinet.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

MEDIATEUR 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 internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr