Conditions générales de fonctionnement

*Conditions générales de fonctionnement
Clinique vétérinaire des Bords de Loire*

Drs Collin Audrey et Roilette Christine
91 avenue Charles Dupuy - 43700 Brives Charensac - Tel : 04.71.09.33.75
veto.brives@wanadoo.fr
www.votrevento.net/cliniqueveterinairedesbordsdeloire

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante : <http://www.veterinaire.fr/ressources-documentaires.html>

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

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 publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires : <https://www.veterinaire.fr>

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h30, le samedi de 08h00 à 12h00. Les consultations ont lieu sur rendez- vous.

3) Personnel affecté aux soins des animaux

Les vétérinaires :

Dr Audrey COLLIN, diplômée de l'école vétérinaire de Lyon, ancienne interne en médecine et chirurgie des équidés à l'école vétérinaire de Lyon, PCR (personne compétente en radioprotection), fait passer à la clinique les évaluations comportementales des chiens de 1ère, 2ème catégorie et mordeurs.

Dr Christine ROILETTE associée, diplômée de l'école vétérinaire de Toulouse, CES (certificat d'études supérieures en hématologie et biochimie médicale des animaux de compagnie).

Dr Aumérine RONCEN, diplômée de l'école vétérinaire de Toulouse, formation de vétérinaire en ostéopathie à l'école AVETAO durant 3 ans.

Les Assistantes Vétérinaires Spécialisées :

Mlle Vanessa ROCHETTE, ASV niveau 5
Mlle Estelle DUMONCEAUX, ASV niveau 5
Mlle Maud VALETTE, ASV niveau 5
Mlle Laëtitia LEMASSON, ASV niveau 5

Consultants Extérieurs :

Dr Mathias ACZEL, vétérinaire spécialiste orthopédie à Saugues, vient parfois consulter ou opérer dans notre structure.

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous

- Analyses sanguines :

- . Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Spotchem EZ, EL, SOLO, Pocketchem, VET ABC et QuikVet, Speed Reader de Virbac
- . Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client (ORBIO, VEBIO, BIOGENIX, IDEXX...)

- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge et de la santé de l'animal.

- . Pour chaque animal devant subir une anesthésie générale, il est proposé un bilan sanguin

Conditions générales de fonctionnement

pré-opérateur :

- Anesthésie flash : médétomidine/kétamine ou xylazine/kétamine
- Tranquillisation poussée : médétomidine/torphasol
- Prémédication : médétomidine/torphasol, anesthésie fixe : tilétamine
- Prémédication : acépromazine, induction : diazépam/kétamine, relais gaz : isoflurane
- . La surveillance de l'anesthésie est complétée par l'Apalert.
- Imagerie médicale :
 - . Réalisation de radiographies : générateur de marque VETOX 110ST de la Société Stéphanix , développement numérique de marque Fuji FCR 500MA (les radios peuvent être envoyées par mail au client sur simple demande).
 - . Echographie de marque MINDRAY Digiprince DP-6600vet
- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés sont sous notre surveillance (vétérinaires et ASV) durant les horaires d'ouverture de la clinique dans deux chenils séparés chien et chat.

Lors de la fermeture de l'établissement, les animaux étant hospitalisés sont laissés seuls de 12h30 à 14h et de 19h à 8h du matin si leur état de santé le permet (intervention terminée, animal stable, éventuelle perfusion en cours, éventuel système de réchauffement en marche...) .

Durant les week-end et jours fériés, le vétérinaire d'astreinte sera en charge de faire les soins des animaux hospitalisés. Le vétérinaire organisera ses visites à la clinique selon les besoins des animaux.

Cependant, si des soins intensifs vitaux doivent être apportés de façon continue sous surveillance, le propriétaire se verra proposé de voir son animal référé dans un Centre Hospitalier Vétérinaire, seule structure vétérinaire qui se doit de rester ouverte aux soins 24h/24.

5bis) Animaux contagieux hospitalisés*

La clinique dispose d'un lazaret dédié aux animaux contagieux, cette cage permet la mise en quarantaine. Une procédure spécifique est mise en place par tout le personnel de la clinique pour gérer ces animaux contagieux.

6) Permanence et continuité des soins

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre clinique s'est organisée pour la gestion des urgences durant les week-end et les jours fériés avec les structures suivantes :

- Cabinet Vétérinaire de la Main à la patte du Dr Juilliard Marie à Chadrac (43700)
- Clinique Vétérinaire des Deux Rocs des Drs Mosser Jacques et Hannier Igor à Aiguilhe (43000)

7) Espèces traitées

Les espèces habituellement traitées par nos vétérinaires sont les suivantes :

- * Chiens
- * Chats

Les espèces occasionnellement traitées par nos vétérinaires sont les suivantes :

- * Furet
- * Rongeurs
- * Lagomorphes

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les reptiles et les animaux de rente. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à la Clinique vétérinaires des Portes Occitanes du Puy-en-Velay.

Concernant les NAC, ce domaine médical étant très spécifique, nous sommes parfois amenés à référer nos patients chez un vétérinaire spécialisé sur Lyon ou Valence n'ayant pas dans la région.

Notre clinique adhère à une charte contre la douleur animale.

Conditions générales de fonctionnement

8) Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante et, dans le cas d'actes chirurgicaux, d'examen sous anesthésie générale, d'hospitalisation... par écrit sous la forme d'un contrat de soins (cf. alinéa 9)).

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 (muselière, lacette, sac de contention, cage de contention...) pour des raisons de sécurité. 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, chirurgicaux et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

9) Contrat de soins, conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale sous anesthésie générale ou toute hospitalisation fera l'objet de la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

10) Décès 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 fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société INCINERIS «255 rue Charles de Gaulle 01500 Château-Gaillard» 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.

11) Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux.

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

12) Admission des animaux errants

Les animaux domestiques errants (espèces que nous soignons fréquemment ou occasionnellement) seront acceptés et soignés en cas d'urgence vitale absolue.

Leur identification (tatouage ou puce électronique) sera recherchée et si trouvée, nous ferons notre possible pour contacter le propriétaire.

La clinique n'est pas un dispensaire. Si l'animal trouvé est blessé et n'a pas d'identification, la personne le déposant devra payer les soins ou bien les faire prendre en charge par une SPA ou autre association de protection animale.

13) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et sont consultables à l'adresse suivante : <http://www.votreveto.net/cliniqueveterinairesdesbordsdeloire> (onglet clinique/infos générales/honoraires)

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et 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 différents selon le grade des difficultés sera remis au client. Chaque dépassement

Conditions générales de fonctionnement

de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

14) Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Les chèques ne sont plus acceptés.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

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 restitutions d'aliments/médicaments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments entamés ne peuvent pas être repris.

Un paiement en 3 fois via la carte bancaire est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier (dossier PNF).

Lors de paiement différé, 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 appliquées en cas de nonrespect de la date de paiement indiquée sur la facture.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement, après trois relances par courrier, il fera appel à un huissier de Justice pour mettre en place une INJONCTION DE PAYER.

15) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Auvergne/Rhône-Alpes, 16 place Jean-Jacques, CS 92013, 38307 Bourgoin-Jaillieu Cedex, Tél : 04 74 19 00 59

16) RCP

La clinique est assurée par la compagnie d'assurance AXA François Issartel, place Michelet au Puy en Velay.

17) Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Drs Collin et Roilette spécifié dans notre politique de confidentialité conformément au RGPD.

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.