
Conditions générales de fonctionnement du cabinet vétérinaire des deux Roches

Les présentes conditions sont consultables sur demande en salle d'attente.

1) **Appellation de l'établissement de soins, horaires d'ouverture et conditions d'accueil**

Le cabinet vétérinaire des deux Roches situé Bâtiment des hautes Ribeyres, 33 ancienne route nationale à Rochefort-Montagne (63210) est ouvert du lundi au samedi de 08h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h30. Le cabinet est fermé le dimanche.

Le cabinet vétérinaire des deux Roches répond au cahier des charges des cabinets vétérinaires pour animaux de compagnie (toutes espèces), pour les équidés et pour les animaux de la ferme (ruminants, porcins, volailles, lapins).

Nous assurons la totalité des soins aux animaux de rente (bovins, ovins, caprins, équidés de trait).

Toutes les consultations et interventions chirurgicales pour les animaux de compagnie sont sur rendez-vous.

Pour les animaux de compagnie, en cas de cas graves (chirurgie osseuse ou bilan d'extension suite à la présence de tumeur par exemple), nous référons ces cas cliniques principalement vers le pôle santé Chanturgue à Clermont-Ferrand.

Pour les chevaux de loisirs, nécessitant des chirurgies lourdes ou des examens complémentaires approfondis (radio, endoscopie) nous référons les cas cliniques vers Vethippo'dome à Ennezat.

La prise de rendez-vous au cabinet des deux Roches ne s'effectue qu'auprès de notre secrétariat, soit par téléphone (04.73.65.94.10.), soit en présentiel, à la fois pour les animaux de rente et les animaux de compagnie.

En cas d'urgence, et quel que soit le moment de la journée, même en dehors des heures d'ouverture du cabinet, composez le même numéro (04.73.65.94.10.), le vétérinaire ou l'ASV de garde de notre structure vous répondra pour convenir d'un rendez-vous dans les plus brefs délais.

2) Incivilité

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, le cabinet vétérinaire des deux Roches se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, d'insulte, d'injure, de menace, de cri, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- est en défaut de paiement
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données

3) Locaux

Nos locaux comportent 2 salles de consultation, une salle de chirurgie/radio/analyse pour animaux de compagnie, un chenil, une salle de chirurgie grands animaux/examen au microscope/box pour veaux ou chiens contagieux, une pharmacie, un hall d'accueil et une salle de réunion.

4) Matériel

Le cabinet est équipé d'un appareil de radiologie, d'un appareil de biochimie, d'un échographe de canine, d'un stérilisateur à vapeur humide ainsi que de quatre voitures équipées entièrement pour l'activité rurale ; insémination artificielle bovine comprise, avec trois échographes de rurale.

5) Personnel affecté aux soins des animaux

Au 01/09/2020, le personnel vétérinaire est composé ;

- de deux Docteurs vétérinaires associés :
 - SAGE Patrice, n° ordinal 10 992
 - GENOT Nicolas, n° ordinal : 23671
- de deux Docteurs vétérinaires salariés
 - DAUPHIN Clélia, n° ordinal : 29421
 - CHEMOUNI Raphael, n° ordinal : 29678

et du Docteur vétérinaire MEUNIER Anne, n° ordinal : 21163, en tant que collaboratrice libérale pour les consultations en ophtalmologie.

Le personnel non vétérinaire est composé de trois auxiliaires spécialisées vétérinaires (ASV)
Mesdames

- BRECHARD-GIRAUD Mireille,
- DELAIRE Blandine
- BONY Isabelle.

6) Prestations effectuées au sein du cabinet

- Consultations de médecine générale.
- Consultations orientée Ophtalmologie sur rendez-vous avec le Docteur Anne Meunier.
- Consultations de vaccination et de médecine préventive.
- Identification par puce électronique des animaux de compagnie, NAC et équidés.
- Détartrages et certains soins dentaires.
-
- Chirurgie de convenance (stérilisation).
- Chirurgie gynécologique.
- Chirurgie des tissus mous.
- Chirurgie orthopédique simple.
- Analyses de laboratoire (biochimie, coprologie, culture, bactériologie). D'autres analyses peuvent être effectuées par un laboratoire extérieur avec accord du client (hématologie, examen d'anatomie pathologique, examen hormonaux....)
- Anesthésies générales selon le protocole en anesthésie fixe.
- Imagerie médicale :
 - Réalisation de radiographies.
 - Échographie.
- Délivrance de médicaments :
 - Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

Pour les animaux de compagnie, en cas de cas graves (chirurgie osseuse ou bilan d'extension suite à la présence de tumeur par exemple) nous référons les cas cliniques principalement vers le pôle santé Chanturgue à Clermont-Ferrand.

Pour les chevaux de loisirs, nécessitant des chirurgies lourdes ou des examens complémentaires approfondis (radio endoscopie) nous référons les cas cliniques vers Vethippodome à Ennezat.

7) Surveillance des patients hospitalisés

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel du cabinet vétérinaire des deux Roches sous supervision vétérinaire. En dehors des horaires d'ouverture, les vétérinaires de garde assurent la surveillance directe ou indirecte (télésurveillance) des animaux hospitalisés.

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. Un contrat de soins peut être signé pour certaines prises en charge.

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, physique ou chimique, 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 et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

9) 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 la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

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

10) Admission des animaux

Les chats doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie. Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin.

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.

Le cabinet vétérinaire des deux Roches ne prend pas en charge les animaux errants sauf pour les communes de Vernines et Rochefort-Montagne avec lesquelles nous avons une convention. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime. En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter soit le Maire de la commune en question ou les services municipaux, soit la fourrière.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage.

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à transférer à un vétérinaire.

11) Vente de médicaments et de produits de parapharmacie

Un cabinet vétérinaire ne peut tenir officine ouverte. Il en découle les impératifs suivants :

Le cabinet vétérinaire des deux Roches est autorisé, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, le cabinet vétérinaire des deux Roches est autorisé à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire, des aliments et des accessoires. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.

Les produits vendus (hors médicaments sur prescription) peuvent être repris si non déballés, non ouverts, dans les 5 jours qui suivent la vente sur présentation d'une facture émise par le cabinet.

Concernant les animaux de rente, les mêmes règlements s'appliquent. Vente de médicaments pour les animaux que nous soignons en ferme, ainsi que tous les médicaments préventifs et de médecine en groupe (vaccins, antiparasitaires, traitement hors-lactation...) pour les animaux dans les exploitations que nous suivons régulièrement. Nous pouvons délivrer aux éleveurs, clients du cabinet des 2 Roches des médicaments listés dans le cadre de la visite prescription-délivrance annuelle et du bilan sanitaire, réalisés par le cabinet vétérinaire des 2 Roches, sans avoir consulté les animaux de ces éleveurs remplissant ces conditions.

12) Conditions tarifaires, chiffrages et devis

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente.

La médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcoût, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient.

13) Modalités de règlement

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

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 non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

14) Accessibilité

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le cabinet vétérinaire des deux Roches est accessible aux personnes à mobilité réduite.

15) Code de déontologie

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie sous le contrôle d'un conseil de l'ordre.

Code de déontologie : <https://www.veterinaire.fr/la-profession/code-de-deontologie.html>

16) Litige

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception au cabinet vétérinaire des deux Roches, Bâtiment des hautes Ribeyres, 33 ancienne route nationale, 63210 ROCHEFORT-MONTAGNE.

En cas de contestation des solutions proposées, le médiateur de la consommation peut être saisi à l'adresse suivante :

<https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques-gran-public/le-mediateur-de-la-consommation.html>
ou auprès du CROV–AURA 110 Avenue Barthelemy Buyer 69009 LYON

17) RCP

Conformément à la législation, le cabinet vétérinaire des deux Roches possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès d'AXA numéro de contrat : 5836072404.

18) Politique de confidentialité

Le cabinet vétérinaire des deux Roches dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-63, et D212-68 du Code Rural et de la Pêche Maritime.

Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel du cabinet vétérinaire des deux Roches ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime).

Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel (article 17 de la Convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995. Étendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations vous concernant, en effectuant la demande auprès du responsable du fichier.

[Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés](#)

Et

[Règlement UE 2016/679 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, et abrogeant la directive 95/46/CE \(règlement général sur la protection des données\)](#)

