

Conditions générales de fonctionnement à l'attention de notre clientèle

Dernière version en date du 01/01/2018

Ce document est consultable à tout moment et sur simple demande de la part de tous les clients. Ce document est transmis au conseil régional de l'Ordre des Vétérinaires et validé par lui. Tous les actes médicaux ou chirurgicaux sont soumis aux conditions ci-après énoncées.

Etablissement de soins concerné par le présent document

LA CLINIQUE VETERINAIRE DE L'ARVE

36, avenue de la Sardagne

74300 Cluses

SIRET 49769587400014

TVA INTRACOMMUNAUTAIRE FR02497695874

Téléphone 04-50-96-13-09

E-mail annebertau@wanadoo.fr

Appellation de l'établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées.

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.

Les espèces habituellement traitées sont les animaux de compagnie habituels, les chiens et les chats ainsi que les nouveaux animaux de compagnie (NAC) [lapins, cochons d'inde, rats, furets].

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux animaux autres espèces non citées.

Horaires d'ouverture

La clinique est ouverte Le lundi et jeudi de 8h30 à 19h

Le mardi mercredi vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 19h

Le samedi matin de 09h00 à 12h00.

Les conditions d'accueil du public

Les patients et leurs propriétaires sont accueillis sur rendez-vous uniquement.

Ceci permet de planifier le temps nécessaire pour s'occuper en détail de l'animal reçu, tout en diminuant les risques de croisement hasardeux dans la salle d'attente, et le stress causé par une attente prolongée.

Pour des raisons évidentes de sécurité, il est recommandé d'utiliser des caisses de transport adaptées pour les animaux de petite taille, tels que lapins, chats, éventuellement petits chiens et de tenir les chiens en laisse.

La contention d'un chien réputé agressif ne se fera pas sans le port de sa muselière.

Personnel affecté aux soins des animaux

Les Docteurs vétérinaires suivants sont susceptibles de prendre en charge les soins aux animaux :

Dr BERTAU Anne vétérinaire diplômé de l'école vétérinaire de Cureghem (Belgique) en 1984

Dr GUIEU Danièle vétérinaire diplômé de l'école vétérinaire de Lyon en 1990

diplômé d'homéopathie en 2004

diplômé de l'université d'Auvergne en phytothérapie en 2007

diplômé du DIE ostéopathie vétérinaire à l'Institut des

Médecines Alternatives et Ostéopathie vétérinaire en 2014

Dr BERMEJO Cristina vétérinaire diplômé de l'Université Alfonso X el sabio (Espagne) en 2012

Le personnel non vétérinaire [ASV] se compose de :

Mme PERILLAT Anne-Sophie, ASV niveau 5

Melle CHARASSAIN Sophie, ASV niveau 3

Mme SERRANO Clémence, ASV niveau 2

Prestations effectuées au sein de la Clinique Vétérinaire de l'Arve

Des consultations de médecine générale

Des anesthésies générales

Des chirurgies de tissus mous [stérilisation et autres]

Chirurgie orthopédique : Dr BERTAU ou référée avec l'accord du client : Dr NARDIN (clinique vétérinaire du lac- Sévrier)

Consultations spécialisées : Consultation chiens de catégorie assurée par le Dr BERTAU

Consultations d'ostéopathie assurées par le Dr GUIEU

Analyses sanguines [biochimie, numération formule, ionogramme, tests (Felv Fiv, lipase pancréatique...etc.)]

Examen au microscope [frottis, étalement]

Radiographie

Hospitalisations

En application avec l'article R. 242-43 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, la délivrance d'un médicament n'est que l'aboutissement d'une procédure diagnostique : elle résulte d'une prescription, qui est elle-même la conclusion d'une démarche diagnostique plus ou moins complexe, mais obligatoirement initiée par une consultation comportant a minima un examen clinique de l'animal. Il ne saurait donc y avoir de délivrance sans prescription, ni prescription sans examen préalable.

Equipement

Cet établissement de soins est classé « clinique vétérinaire », conformément au décret n° 2015-289 du 13 mars 2015 portant Code de Déontologie Vétérinaire, à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges établi par le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, et répond donc aux obligations définies :

Les locaux dans leur conception et agencement sont conformes aux réglementations en vigueur. Chaque pièce est dotée d'un éclairage et d'une ventilation compatibles avec l'usage qui en est fait. La clinique dispose d'une salle d'attente accessible directement de l'extérieur, de trois salles d'examen équipées d'un point d'eau, d'une table d'examen et de mobiliers de rangement, d'une salle de chirurgie et d'un chenil.

Le matériel mis en œuvre est conforme au cahier des charges établi par le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, et comprend le matériel nécessaire à l'examen clinique des animaux de compagnie (des espèces définies précédemment) et à la réalisation actes vétérinaires courants, des équipements chirurgicaux adaptés, ainsi que les appareils nécessaires.

Surveillance des animaux hospitalisés

Un local d'hospitalisation est spécifiquement aménagé pour l'accueil des chiens, chats et Nac.

Une hospitalisation étant généralement génératrice de stress, nous cherchons à réduire le séjour sur place autant que possible, en privilégiant les soins ambulatoires sur les pathologies au long cours.

Pendant les heures d'ouvertures, les soins et la surveillance des animaux hospitalisés sont réalisés par un des trois vétérinaires de la structure et permettent généralement la sortie du patient avant la fin de la journée.

En dehors des heures d'ouverture, il n'y a pas de présence sur place, et la fréquence de passage du vétérinaire à la structure est dépendante de l'état de l'animal et de ce qu'il nécessite comme soins.

Dans le cas où l'état nécessite une surveillance constante, nous réorientons le patient vers la structure vétérinaire la plus adaptée à la surveillance de votre animal.

Le changement du linge et le nettoyage du box d'hospitalisation sont réalisés à minima une fois par jour, et autant que nécessaire au confort et à l'hygiène du patient. Chauffage, litière, boisson, alimentation sont fournis selon les circonstances.

Dispositions lors de la prise en charge d'animaux contagieux

Tout animal suspect de maladie contagieuse sera isolé dans un local dédié à l'animal contagieux. Des mesures s'appliquant aux personnels soignants vétérinaires et non vétérinaires sont mises en place pour protéger les autres hospitalisés ainsi que le personnel soignants.

Port de vêtements dédiés aux soins de l'animal contagieux

Utilisation de sur-chaussures jetables

Poubelles réservés aux déchets ayant été en contact avec le malade

Lavages des mains avec une solution hydro alcoolique dans le local d'isolement

Permanence et continuité des soins

Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 12h, la permanence et la continuité de soins sont assurées par un vétérinaire de notre clinique.

Pendant les heures d'ouverture :

Il vous suffit de téléphoner à la clinique vétérinaire de l'Arve au 04 50 96 13 09

En dehors des heures d'ouverture, en cas d'urgence et en cas d'urgence seulement :

Vous pouvez nous joindre en téléphonant à la structure au : 04 50 96 13 09, un répondeur vous communiquera alors le numéro de téléphone portable d'un des vétérinaires de la structure. Vous pourrez alors expliquer la raison de votre appel, et décider avec le vétérinaire la pertinence d'une consultation d'urgence et où et quand celle-ci doit se dérouler pour le meilleur suivi de l'animal.

Du samedi 12h au lundi matin 8h30 ainsi que les nuits de 19h à 8h30 la permanence et la continuité des soins est assurée via une garde tournante organisée entre plusieurs cliniques. En cas d'urgence et en cas d'urgence seulement, en téléphonant à notre structure au 04 50 96 13 09, un répondeur vous donnera les coordonnées téléphoniques de la structure de garde.

Liste des établissements concernés :

Clinique vétérinaire Cauet Voirin 961 avenue Georges Clémenceau 74300 Cluses

Cabinet vétérinaire du Col 210, 210 impasse granges 74300 Châtilion sur Cluses

Cabinet vétérinaire de la Roseraie Victorine , 270 av. du Mont Blanc 74460 Marnaz

Clinique vétérinaire des Léchères , 69 av. de l'industrie 74460 Marnaz

Clinique vétérinaire La Désirade, 693 av de la République 74800 St Pierre en Faucigny

Clinique vétérinaire du Coteau, 500 rue des grands champs 74300 Thyez

Clinique vétérinaire de l'Arve, 36 av de la Sardagne 74300 Cluses

Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence. Donc seuls les cas du ressort des urgences et de la permanence de soins sont accueillis. L'intervention sera limitée aux actes justifiés par l'urgence, et le suivi des soins sera assuré par le vétérinaire traitant habituel dès la fin de la période de garde.

Il est ici rappelé la limite du domaine de compétence : les seules espèces traitées couramment sont les carnivores domestiques et les Nac à l'exclusion de toute autre.

Enfin, en cas de force majeure justifiant l'indisponibilité, d'autres dispositions pourront être indiquées dans l'intérêt de l'animal.

Espèces traitées

Comme indiqué précédemment, sont soignés dans notre clinique, les animaux domestiques courants, chiens, chats, et les NAC [lapins rats souris cochons d'inde furets]. Pour les espèces plus exotiques, les oiseaux ou pour des actes élaborés nécessitant un matériel ou une compétence que nous n'avons pas, nous travaillons en partenariat principalement avec :

La clinique NAC et Compagnie

440 rte prés rollier

74330 SILLINGY

Risques thérapeutiques, risques anesthésiques, risque liés à la contention, consentement éclairé du client, contrat de soins.

Tout acte sur un animal, qu'il s'agisse d'un soin, d'un traitement médicamenteux, d'une anesthésie, d'une chirurgie, comporte des risques dont le propriétaire sera informé, soit verbalement, soit par écrit lors de la rédaction d'un contrat de soins.

Une contention (physique et/ou chimique) peut être nécessaire lors de la réalisation des soins, pour des raisons de sécurité.

Dès lors que la contention est demandée, le soin ne sera effectué qu'avec acceptation de la contention par le propriétaire de l'animal. En cas de refus de celle-ci, les exigences de sécurité n'étant pas respectées, le soin ne saura être accompli.

Le client déclare avoir pris connaissance des risques énoncés ci-dessus, et accepter le cas échéant les méthodes de contention qui s'avéreraient nécessaires.

Toute intervention qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées dans ce document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins, qui apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux.

Les chiens visés par la Législation sur les chiens dangereux et reconnus d'appartenance à la 1^{ère} ou à la 2^{ème} catégorie, ainsi que les chiens réputés mordeurs, doivent être présentés

muselés, tenus en laisse et menés par une personne majeure.

Admission des animaux errants

À défaut de connaître le détenteur d'un animal signalé errant, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur et aux conventions portées à sa connaissance.

Conformément aux indications du Code rural, la gestion des animaux errants est du ressort de la Municipalité qui reste seule décisionnaire et mandataire des services de fourrière.

Préalablement à la décision, le seul service réalisable est la recherche d'une identification. En absence d'identification, s'il existe une convention de soins entre une Municipalité et un établissement de soins vétérinaires, nul ne peut s'y substituer.

En conséquence de quoi, aucun animal errant ne saurait être pris en charge par l'établissement concerné par le présent document, sans être accompagné d'une demande écrite de soins signée par l'élu d'astreinte. Le transport d'un animal blessé devra être réalisé par les pompiers.

Accueil de la faune sauvage

Pour les espèces soumises à la chasse, s'adresser à la section départementale de l'Office National de la Chasse et de la Faune Sauvage aux coordonnées suivantes :

90 impasse Les Daudes 74320 SEVRIER

Tel : 04 50 52 49 14

Fax : 04 50 52 48 11

sd74@oncfs.gouv.fr

Chef de service par intérim : Stéphane ANSELME-MARTIN

Sinon s'adresser au centre de soins de la L.P.O. aux coordonnées suivantes :

Tichodrome UFCS

Lieu-dit Champrond 38450 Le Gua Tel : 04-57-16-69-47

C'est une structure d'accueil pour les animaux sauvages blessés (oiseaux et mammifères), dans laquelle ils sont soignés afin d'être relâchés dans leur milieu.

Pour permettre un rétablissement de ces animaux, une cinquantaine de [centres de sauvegarde](#) de la faune sauvage existent un peu partout en France. Ces centres possèdent des équipements particuliers (infirmerie, volières de rééducation...) pour soigner, et relâcher dans de bonnes conditions les animaux blessés, qui sont essentiellement des oiseaux (rapaces diurnes et nocturnes, passereaux, oiseaux d'eau).

Ces centres et leurs responsables ont des autorisations administratives particulières afin d'exercer cette activité, qui est très réglementée. En effet, la détention d'espèces protégées est interdite par la loi du 10 juillet 1976, sauf dans le cas d'un centre de revalidation. De plus, le métier de soigneur ne s'improvise pas ! Le personnel de ces centres est formé aux soins spécifiques aux espèces sauvages.

Décès de l'animal

Dans le cas du décès de votre animal, il vous sera proposé deux possibilités, soit de reprendre le corps, soit de le faire incinérer.

Dans le deuxième cas, la clinique vétérinaire de l'Arve gardera votre animal dans ses locaux le temps que la société de crémation avec laquelle nous travaillons vienne le chercher.

Nous remplirons ensemble une convention d'incinération dans laquelle vous préciserez votre choix, crémation plurielle [l'incinération se fait par groupe de 5 animaux], crémation individuelle avec récupération des cendres ou crémation individuelle à laquelle vous pouvez assister. Le tarif de l'incinération est dépendant de la prestation choisie.

L'entreprise avec laquelle nous travaillons, qui prendra en charge votre animal à notre structure, se chargera de son transport afin de l'acheminer au funérarium et qui procédera à son incinération est :

INCINERIS

255 rue Charles de Gaulle

01500 Château Gaillard

04 50 38 72 20

Conditions tarifaires

Les tarifs des actes courants et standardisés pratiqués à la clinique vétérinaire de l'Arve sont affichés à l'accueil. Dans le cas où l'information recherchée ne figurerait pas sur ce document, nous restons à votre disposition afin de vous donner une réponse détaillée et expliquée.

Les tarifs sont calculés à partir de quatre critères principaux : La complexité de l'acte, le temps qui lui est dédié [qui peut être différent pour un même acte en fonction de l'animal, de son âge, son état, son espèce], le personnel qui sera nécessaire à sa réalisation, et le poids de l'animal pour certain acte.

Conformément à la loi, tous les actes réalisés et produits remis sont soumis à une TVA de 20 %.

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation, lorsque l'animal est rendu au client. Une facture détaillée est remise conformément à la législation.

Modes de règlement acceptés : paiement en espèces, chèques.

Le règlement en espèces est accepté, mais nous ne pouvons garantir le rendu de monnaie pour les sommes élevées. « Il appartient au débiteur de faire l'appoint » (article L112-5 du Code Monétaire et Financier).

Membre d'une association de gestion agréée par l'administration fiscale, le règlement des honoraires par chèque libellé à son ordre est accepté, sans restriction de montant.

Le règlement au moyen de cartes bancaires n'est pas accepté.

L'établissement n'est pas un organisme de crédit, et n'accepte pas les règlements différés. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

En cas de non-paiement à échéance et conformément à la réglementation en vigueur, des pénalités de retard égales à 15% seront appliquées, dès échéance (1 mois), ainsi que des frais de gestion.

Tout cas de non-paiement sera poursuivi auprès de notre service contentieux.

Délivrance de médicaments et vente de produits de soins

Selon l'article R. 242-44 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, toute prescription médicamenteuse doit être effectuée après établissement d'un diagnostic, lequel ne saurait être établi sans une consultation comportant a minima un examen clinique de l'animal, et si nécessaire des examens complémentaires. La prescription est adaptée au cas considéré et respectueuse du Code de la Santé Publique. Il ne saurait y avoir de délivrance sans prescription, ni prescription sans examen préalable. En outre, les réglementations, notamment le Code de la Santé Publique et le Code Rural, définissent des limites claires aux possibilités de prescription et délivrance.

Notamment, il est formellement interdit à un vétérinaire :

de délivrer un médicament lors d'un renouvellement d'ordonnance établie par un autre vétérinaire que lui,

de délivrer un médicament sans qu'il ait examiné l'animal ou hors du cadre du bilan sanitaire et du protocole de soins,

de prescrire un médicament à usage humain alors qu'il existe un médicament vétérinaire identique ou équivalent.

Conformément à l'article R. 242-62 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, un établissement de soins vétérinaires n'a pas vocation au commerce et ne saurait être un magasin, encore moins en libre-service.

Le stock présent est réduit au minimum indispensable pour des raisons pratiques.

Tout ce qui n'est pas en stock peut être commandé auprès de la centrale Centravet, et reçu dans un délai moyen de 1 à 4 jours. La disponibilité est vérifiable directement.

Litiges

En cas de litiges, il est possible pour tous clients d'en référer au Conseil Régional de l'Ordre des vétérinaires.

Conseil de l'Ordre des Vétérinaires Région Rhône Alpes

110 Av. Barthélémy Buyer
69009 LYON
04 72 57 16 65

Responsabilité Civile Professionnel [RCP]

La clinique vétérinaire de l'Arve a souscrit une RCP à la compagnie d'assurance suivante : MACSF

Loi « informatique et libertés » secrets 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 auprès des Drs GUIEU et BERTAU vétérinaires.

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.