

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE « CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER »

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables dans 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://clinique-barbier.com/CGF.pdf>
Tout acte effectué dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Clinique vétérinaire du Dr BARBIER répond au cahier des charges des Clin. Vet pour Animaux de compagnie et aux obligations telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponibles et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

12 Rue des mûriers
01440 VIRIAT

04 74 25 90 30

clinique.barbier@gmail.com

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), certains NAC (nouveaux animaux de compagnie) : lapins, cochon d'inde, rats, furets, tortues, poules de compagnie.

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

La Clinique vétérinaire du Dr BARBIER est ouverte : du lundi au vendredi de 08h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h30, le samedi de 08h00 à 12h00.

En semaine, les astreintes sont assurées par les vétérinaires de la clinique. Vous trouverez leurs coordonnées téléphoniques sur le répondeur de la clinique au 04.74.25.90.30.

Les week-ends, une organisation a été mise en place avec des établissements de soins vétérinaires à proximité, chacun assure l'astreinte selon un calendrier défini à l'année, du samedi midi au lundi matin : Clinique vétérinaire du Clair Matin à Bourg en Bresse, Clinique Vet'Artemis à Viriat, Clinique de la Maison Bleue à St Denis les Bourg, Clinique des Capucines à Bourg en Bresse, Cabinet vétérinaire du Dr Karen Charlet à St Denis les Bourg, SCP Raffy Millet à Ceyzériat, Clinique des Arbelles à Bourg en Bresse.

Vous trouverez le nom des vétérinaires de garde ainsi que leurs coordonnées téléphoniques sur le répondeur de la clinique 04.74.25.90.30.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture, uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité du vétérinaire.

La CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, la CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER** se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, 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.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS

Personnel vétérinaire :

DV Caroline BARBIER, n° d'ordre 17392.

DV Candice GILLET, n° d'ordre 30805.

Personnel non vétérinaire :

Amandine BRUYERE, Assistante spécialisée vétérinaire

Marlene PONCET, Assistante spécialisée vétérinaire

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER

- Consultations de médecine générale
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chien, chat), puce électronique des animaux de compagnie, NAC.
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire
- Chirurgies de convenance (stérilisation), chirurgies générales abdominales et thoraciques,
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, ionogramme, analyses d'urines, cytologie, cultures...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies, endoscopies.

D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés. Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER** collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires.

SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES

En dehors des heures d'ouverture de la **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER**, les animaux hospitalisés sont surveillés de façon discontinue en fonction de la nécessité de cette surveillance. Les animaux sont visités au moins 2 fois par jour. Il n'y a pas de vétérinaire présent en continu la nuit, le samedi après-midi ou le dimanche. Une surveillance supplémentaire peut-être assurée depuis le domicile du vétérinaire par l'intermédiaire d'une web-cam.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Conformément au code de déontologie, la **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER** participe à un **service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de la structure**.

Ce service a pour but la **prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence**.

Les vétérinaires assurant ces astreintes ayant travaillé le jour même et travaillant à nouveau le lendemain, nous vous remercions de ne faire appel à eux que pour des urgences médicales (ce qui exclut les demandes de rendez-vous ou de changement de rendez-vous, la prise en charge d'animaux errants non blessés ou les demandes de renseignements...).

-En semaine il s'agit des vétérinaires de la CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER.

-Du samedi 12h au lundi 8h :

Une organisation a été mise en place avec des établissements de soins vétérinaires à proximité. Chacun assure l'astreinte selon un calendrier défini à l'année, du samedi midi au lundi matin : Clinique vétérinaire du Clair Matin à Bourg en Bresse, Clinique Vet'Artemis à Viriat, Clinique de la Maison Bleue à St Denis les Bourg, Clinique des Capucines à Bourg en Bresse, Cabinet vétérinaire du Dr Karen Charlet à St Denis les Bourg, SCP Raffy Millet à Ceyzériat, Clinique des Arbelles à Bourg en Bresse.

Pour connaitre le nom du vétérinaire d'astreinte,

- Appelez le 04 74 25 90 30.

Pour information :

Coût de la consultation d'urgence en semaine.

- Journée, et de 19h à minuit : 75.00 euros TTC
- De minuit à 7h : 85.00 euros TTC

Les week-ends durant lesquels les astreintes sont assurées par des confrères, ceux-ci sont libres de fixer leurs tarifs que nous ne connaissons pas.

ESPECES TRAITEES

Nous traitons les animaux de compagnie (chiens et chats), certains nouveaux animaux de compagnie (lapins, cochon d'inde, rats, furets, tortues, poules de compagnie).

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 la **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER** informera le client. Cette information se fait 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. La **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER** 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.

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 fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société *Esthima* 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. Elles peuvent aussi vous être expédiées à domicile ou chez un autre vétérinaire en cas de nécessité, sans supplément. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client.

MODALITES D'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.

MODALITES D'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, tenus en laisse et présentés par une personne majeure.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Chaque commune se doit d'afficher, sur la porte de sa mairie, les modalités de prise en charge des animaux errants (n° de téléphone d'un élu d'astreinte ou d'une fourrière avec laquelle la commune a signé une convention).

La clinique ne prend pas en charge les animaux errants (sauf si un animal nécessite une prise en charge vétérinaire urgente).

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 les services municipaux de la commune où l'animal errant a été trouvé.

VENTE DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

La CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER est autorisée, 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, la **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER** est autorisée à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et 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 15 jours qui suivent la vente sur présentation d'une facture émise par **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER**.

Les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Fonctionnement du catalogue en ligne : le catalogue en ligne de la **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER**, via le site www.clubvetshop.fr permet d'avoir accès à l'ensemble de produits sans ordonnance et alimentaires disponibles auprès de notre centrale d'achat. Les produits sont commandés via le site internet et seront ensuite disponibles à la clinique. Le règlement se fait directement en ligne.

CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGES ET DEVIS

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente et sur le site internet de la **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER** à l'adresse suivante : <http://clinique-barbier.com/tarifsactesprincipaux.pdf>

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous établir un chiffrage pour tout acte.

Malgré tout, 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** avant d'engager des frais supplémentaires. **S'il ne parvient pas 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.**

MODALITES DE REGLEMENT

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.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins de 15 jours. Les médicaments entamés et les médicaments sur prescription ne peuvent être repris.

En cas de non-paiement des honoraires, **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER** appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 25% prévue à l'article L441-6 du Code du Commerce, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de BOURG EN BRESSE.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiements sous la forme de paiements échelonnés (en trois fois maximum, sur trois mois successifs).

COMMUNICATION

La **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER** dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : www.clinique-barbier.com, ainsi que d'une page Facebook « Clinique vétérinaire du Dr BARBIER ».

ACCESSIBILITE

« Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de <http://clinique-barbier.com/> est consultable en salle d'attente ou à l'adresse suivante : <http://clinique-barbier/accessibilite/RPA.pdf>

DEONTOLOGIE

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Auvergne Rhône-Alpes peut être sollicité :

CROV-AURA
110 avenue Barthélémy Buyer
69009 LYON
Tél : 04 72 57 16 65
E-mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER**, 12 rue des mûriers 01440 VIRIAT.

En cas de contestation des solutions proposées, le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire non professionnel et tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

AVIVA ASSURANCE Mr THADEE MATHON 01250 CEYZERIAT

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

La **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER**.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, D212-66 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 de **CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER** 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. Etendue 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, le *DV BARBIER Caroline*.

*[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 \(règlement général sur la protection des données\) »](#)

Conditions générales de fonctionnement validées le 18 mars 2021.