

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT CLINIQUE VETERINAIRE DES DR LEMAIRE ET LEVACHER

Dernière mise à jour Janvier 2022

Les présentes conditions générales de fonctionnement sont consultables sur simple demande par écrit à l’accueil de la clinique, en ligne sur notre site internet et consultables dans notre salle d’attente.

1. **ETABLISSEMENT CONCERNE PAR CE DOCUMENT**
* ***Clinique vétérinaire des Dr Ariane LEMAIRE et Dr Elodie LEVACHER***

**SELARL LEMAIRE/ LEVACHER**

Classée « clinique vétérinaire » conformément au décret n° 2015-289 du 13 mars 2015 portant Code de Déontologie Vétérinaire relatif aux catégories d’établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges établi par le Conseil National de l’Ordre des Vétérinaires.

**Adresse : 2 Avenue Christian Doppler**

**77700 SERRIS**

**Tel :** 01.60.43.02.84

**Email :** cliniqueveterinaireserris@gmail.com

**Site internet :** [www.veterinaireserris.com](http://www.veterinaireserris.com)

**Instagram :** vetoserris

**SIRET : 848703088 00015**

**TVA intracommunautaire :** **FR 23 848703088**

* ***Personnel vétérinaire***

**Dr Ariane LEMAIRE :**

Diplômée de l’Ecole Nationale Vétérinaire d’Alfort en 1999

Lauréate de la Faculté de Médecine de Créteil en 2003

Inscrite au Tableau de l’Ordre des Vétérinaires de la région Ile-de-France sous le numéro 19095

Titulaire du Mandat Sanitaire pour le département de la Seine-et-Marne

**Dr Elodie LEVACHER :**

Diplômée de l’Ecole Nationale Vétérinaire d’Alfort en 2001

Lauréate de la Faculté de Médecine de Créteil en 2002

Diplôme d’Ecole en Ophtalmologie à l’Ecole Nationale Vétérinaire d’Alfort en 2005

Inscrite au Tableau de l’Ordre des Vétérinaires de la région Ile-de-France sous le numéro 15744

Titulaire du Mandat Sanitaire pour le département de la Seine-et-Marne

**Dr Manon BERTRAND :**

Diplômée de l’Ecole Nationale Vétérinaire d’Alfort en 2019

Lauréate de la Faculté de Médecine de Créteil en 2019

Inscrite au Tableau de l’Ordre des Vétérinaires de la région Ile-de-France sous le numéro 29804

Titulaire du Mandat Sanitaire pour le département de la Seine-et-Marne

* ***Personnel de soins***

**Delphine HIGONNET :**

Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire niveau 5

Diplômée du CNFA en 2004

**Charlotte BEAUVAIS :**

Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire niveau 5

Diplômée du GIPSA en 2019

**Julie RENAULT :**

Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire niveau 3

* ***Horaires d’ouverture***

**Lundi 9h-19h**

**Mardi 9h-19h**

**Mercredi 9h-19h**

**Jeudi 9h-19h**

**Vendredi 9h-19h**

**Samedi 9h-15h**

**Les consultations sont sur rendez-vous** uniquement.

La Clinique Vétérinaire est **ouverte toute l’année hors dimanches et jours fériés**.

**L’accueil par une ASV** (auxiliaire spécialisée vétérinaire) est ouvert **sans interruption** entre 12h et 14h30.

**Les urgences sont bien sûr assurées pendant les horaires de consultation**, merci de nous appeler avant de partir pour organiser votre venue.

* ***Conditions d’Accueil***

Pour des raisons de sécurité, les animaux de petite taille tels que les chats ou les nouveaux animaux de compagnie doivent être amenés dans une **cage de transport** adaptée.

Les chiens quant à eux doivent être tenus en **laisse courte** maintenue par un collier ou un harnais adapté. Les chiens doivent également être muselés si nécessaire.

La contention d’un chien réputé agressif ne se fera pas sans le port d’une muselière solide et correctement mise en place par le propriétaire ainsi que d’un collier et d’une laisse solidement accrochés.

1. **FONCTIONNEMENT DE L’ETABLISSEMENT**
* ***Espèces traitées***

**Espèces habituellement traitées :** Chien, Chat, Furet, Lapin, Cochon d’inde, Hamster, Rat

**Espèces occasionnellement traitées :** Chinchilla, Octodon, Gerbille, Souris

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux autres espèces non citées (oiseaux et reptiles entre autre).

Une liste de vétérinaires à même de leur donner des soins est disponible d’après le moteur de recherche de l’Ordre des vétérinaires à l’adresse suivante : <https://www.veterinaire.fr/outils-et-services/trouver-un-veterinaire.html>

**Pour la Faune Sauvage :**

Merci de vous adresser directement au :

**Centre d’Accueil de la Faune Sauvage** **CEDAF**

**7 avenue du Général de Gaulle 94700 Maisons-Alfort**

Toutes les informations nécessaires dont la marche à suivre pour y déposer un animal blessé sont disponibles sur leur site internet : <https://faune-alfort.org>

* ***Prestations au sein de l’établissement***
* Consultations de médecine générale,
* Consultations de médecine préventive (dont vaccinations),
* Prélèvements biologiques (dont prises de sang, écouvillonnages, cystocenthèses, raclages cutanés, cytoponctions et biopsies)
* Analyses sanguines (dont biochimie, numération et formule sanguine, ionogramme, dosages endocriniens)
* Analyses urinaires (dont bandelette urinaire, densité au réfractomètre, examen direct au microscope)
* Imagerie médicale : Radiographie numérique et Echographie abdominale
* Hospitalisation de jour
* Chirurgies de convenance (stérilisation, détartrage et polissage, etc…)
* Chirurgies des tissus mous

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 à minima un examen clinique de l’animal.

**Il ne saurait donc y avoir de délivrance sans prescription, ni prescription sans examen préalable.**

* ***Continuité des soins***

La vocation de notre clinique vétérinaire est la médecine générale et la chirurgie générale. Chaque patient sera traité selon ses besoins et peut être amené si nécessaire à être **orienté vers un ou des confrères spécialisés.**

**Les hospitalisations** se font dans notre établissement dans 3 salles :

- **le chenil,**

**- la chatterie,**

**- le local des contagieux**.

Ces locaux sont spécifiquement aménagés pour accueillir vos animaux et essayer de diminuer autant que possible le stress induit par l’hospitalisation. Et c’est également dans ce but que nous privilégions les soins en ambulatoire et les hospitalisations de jour avec un retour la nuit à la maison.

**En dehors des horaires d’ouverture, aucun personnel ne reste sur place**, c’est pourquoi un animal hospitalisé nécessitant une surveillance continue sera systématiquement référé vers un centre hospitalier vétérinaire.

**En cas d’urgence en dehors de nos horaires d’ouverture**, vous pouvez contacter :

**VETALIA service de vétérinaires à domicile 24h/24**

[**01 40 40 01 02**](https://www.google.fr/search?ei=WvwEXImeIMmTlwSe2ZOYCA&q=vetalia&oq=vetalia&gs_l=psy-ab.1.0.35i39j0l3j0i10.661806.662652..664491...0.0..0.82.514.7......0....1..gws-wiz.......0i71j0i131.hoZREWXNwMo&npsic=0&rflfq=1&rlha=0&rllag=48867953,2384309,4130&tbm=lcl&rldimm=15539790606251065819&ved=2ahUKEwiSm8zes4PfAhUPbBoKHeOYAFEQvS4wAHoECAAQIQ&rldoc=1&tbs=lrf:!2m1!1e2!2m1!1e3!3sIAE,lf:1,lf_ui:2)

 **Le CENTRE HOSPITALIER DES CORDELIERS ouvert 24h/24**

**29 Avenue du Maréchal Joffre 77100 MEAUX**

[**01 64 34 11 55**](https://www.google.fr/search?q=les%20cordeliers&sa=X&ved=2ahUKEwjZvJSDtIPfAhULyoUKHQ-LBJsQvS4wAnoECAAQJw&biw=1600&bih=758&dpr=1&npsic=0&rflfq=1&rlha=0&rllag=48954222,2496196,31318&tbm=lcl&rldimm=6249252111290426139&rldoc=1&tbs=lrf:!2m1!1e2!2m1!1e3!3sIAE,lf:1,lf_ui:1)

Conformément à l’article R. 242-61 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, la permanence des soins en dehors des heures d’ouverture de la structure (nuits, dimanches et jours fériés) est assurée par le service de vétérinaires à domicile « VETALIA » et/ou par le Centre Hospitalier des Cordeliers dont les coordonnées sont disponibles à l’écoute du message du répondeur téléphonique de la clinique.

* ***Décès d’un animal***

Suite au décès d’un animal, la prise en charge de son corps peut être assurée par notre clinique. Puis il sera transmis selon les circonstances à la **Société ESTHIMA en vue de sa crémation** (collective ou individuelle) selon les tarifs en vigueur disponibles sur simple demande. Les frais d’incinération sont à la charge du client.

**ESTHIMA**

Rue Marcel Laloyeau

91150 Etampes

01.83.61.98.37

[www.esthima.fr](http://www.esthima.fr)

1. **MODALITES PRATIQUES**
* ***Conditions tarifaires et modalités de règlement***

**Les tarifs des actes principaux sont affichés dans la salle d’attente** de la clinique et consultables sur notre site internet.

Toute prestation donnera lieu à la production d’une facture détaillée conformément à la législation en vigueur.

Certains actes médicaux ou chirurgicaux peuvent être de nature aléatoire ou varier en fonction de l’espèce et du poids de l’animal, ce qui rend leur référencement voire même leur chiffrage exact difficile. **Un devis établi par le vétérinaire** traitant sera alors remis au client, le devis ne peut être établi qu’à la suite d’un examen clinique récent.

**Modes de règlement acceptés : espèces, chèques et cartes bancaires.**

Le règlement en espèces est accepté mais nous ne pouvons garantir le rendu de monnaie en fonction des sommes. « Il appartient au débiteur de faire l’appoint » selon l’article L112-5 du Code Monétaire et Financier.

Tous les actes réalisés et les produits remis sont soumis à une **TVA à 20%** conformément à la législation.

**Les honoraires sont payables comptants** en fin de consultation ou lorsque l’animal est rendu au client à la suite d’actes chirurgicaux ou d’hospitalisation.

En cas de non-paiement à échéance et conformément à la législation en vigueur, des pénalités de retard égales à 15% seront appliquées dès échéance un mois. Tout cas de non-paiement sera envoyé au service contentieux directement.

* ***Données personnelles***

**Secret Professionnel :**

 Les vétérinaires et les salariés non vétérinaires sont soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire ou conditions prévues par la loi.

**Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :**

La Clinique vétérinaire des Dr Ariane LEMAIRE et Dr Elodie LEVACHER dispose d’un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d’autres vétérinaires ou laboratoires, qui s’engagent à ne les utiliser qu’aux fins concernées.

Lors d’identification d’un animal 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 seront demandées font l’objet sauf opposition de votre part d’un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier.

Vous disposez d’un droit d’accès, de rectification d’opposition, d’effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978.

Plus de renseignements auprès de la **CNIL**:

Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés

8 rue Vivienne- CS 30223

75083 PARIS CEDEX 02

<http://www.cnil.fr>

Tél : 01.53.73.22.22

* ***Litiges***

**Ordre des Vétérinaires :**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s’adresser au

**Conseil Régional de l’Ordre des Vétérinaires :**

18 Cour Debille

75011 PARIS

Mail : cro.idf@veterinaire.fr

Le code de déontologie vétérinaire est consultable sur le site internet : <http://www.veterinaire.fr>

**Médiateur de la consommation :**

Conformément à l’article L152-1 du code de la consommation, en cas de litiges de la consommation, vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l’adresse suivante :

**Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire**

Conseil National de l’Ordre des vétérinaires

34 rue Breguet

75011 PARIS

Les informations relatives à ce recours sont disponibles sur le site veterinaire.fr dans l’onglet fiches pratiques grand public « le médiateur de la consommation ».

**Assurance en Responsabilité Civile et Professionnelle :**

Une Assurance en Responsabilité Civile Professionnelle a été souscrite auprès de la compagnie **LA MEDICALE DE** FRANCE.

Numéro de Police d’Assurance : **0167357KA**

**La Médicale de France**

26 boulevard Jean Jaurès

77170 BRIE COMTE ROBERT

Tel : 01.64.43.12.12

Mail : sudfrancilien@lamedicale.fr

* ***Dispositions particulières***

**Risques anesthésiques, thérapeutiques ou liés à la contention :**

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.**

**Contrat de soins :**

Toute intervention chirurgicale 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 1ère ou à la 2ème catégorie ainsi que les chiens réputés mordeurs doivent être présentés muselés, tenus en laisse et menés par une personne majeure.

**Admission des animaux errants :**

A défaut de connaitre 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 la Municipalité où a été trouvé l’animal 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 la clinique vétérinaire des Dr LEMAIRE ET LEVACHER 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.