

# CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE FR-VET DE FAULQUEMONT VERSION 23/08/2022

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous forme papier à la clinique ou être consultées en ligne à l'adresse suivante : <http://www.fr-vet.fr/>

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

## 1 APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif 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 8h30 à midi et de 14h à 19h et le samedi de 8h30 à midi sauf les jours fériés. Les consultations ont lieu sur rendez-vous toute la journée. En dehors des heures d'ouverture la permanence et la continuité des soins POUR LES URGENCES est assurée pour la clientèle selon les modalités prévues à la rubrique 6 du présent document.

## 3 PERSONNEL HABITUELLEMENT AFFECTE AUX SOINS AUX ANIMAUX

Dr Vet Tritz associé gérant

Dr Vet Jolivet associé gérant

Dr Vet REICHERT Priscilla salariée

Dr Vet DECROLY Martin salarié

Dr Vet STOFFEL Amandine salariée

Dr Vet ETIENNE Pierrick salarié

Dr Vet FITTANTE Mélanie salariée

Ainsi que Madame Glaiser F. auxiliaire de santé ASV niveau 5 et Madame HUNDERT R. Auxiliaire vétérinaire, KARST F. et SABISCH M. en formation ASV-GIPSA

## 4 PRESTATIONS VETERINAIRES EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

-consultation de médecine générale

-téléconsultations dans les conditions prévues plus bas

-chirurgie de convenue

-chirurgie gynécologique

-chirurgie des tissus mous

-chirurgie orthopédique hors chirurgie articulaire

-analyses sanguines effectuées par nos soins avec le matériel suivant :FUJI Dry chem NX500, eos vet et drychem immuno au 10V effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client

-imagerie médicale

-radiographies : générateur APRVET SEDECAL + développement numérique Philips ELEVA S (envoi par mail des images sur simple demande)

-échographies : appareil philips HD7(envoi dématérialisé possible des images sur simple demande)

-délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur

-phytothérapie : prescription d'extraits de plantes standardisés

-conseil et vente de produits d'hygiène

-conseil et vente en nutrition

## **TELECONSULTATION :**

**Dans le respect des règles fixées par le Décret sur la télémedecine vétérinaire, les vétérinaires de la clinique se sont portés volontaires pour proposer des téléconsultations lorsque les conditions sont réunies et en particulier quand ils peuvent s'assurer que cette option ne compromet pas la qualité des soins. Dans le cas où ce service recueille le consentement du client, le paiement préalable par moyen télématique est un pré-requis.**

## 5 SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Le vétérinaire ayant eu l'animal en consultation assisté par l'ensemble du personnel soignant auquel il peut déléguer assure la surveillance et les soins de celui-ci pendant son hospitalisation.

En dehors des périodes d'ouverture, c'est un vétérinaire de l'équipe soignante qui assure le relais.

La surveillance n'implique pas nécessairement et systématiquement la présence permanente d'un vétérinaire sur place qui est décidée au cas par cas en fonction de la nature des soins à prodiguer et du cas traité. **Une surveillance complémentaire est assurée par une webcam.**

## 6 PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

La société FR-VET comprend deux cliniques pour les espèces citées à la rubrique 7

-la clinique de Faulquemont

-la clinique de Rémilly

En dehors des heures d'ouverture et des jours d'ouverture cités en rubrique 2, il suffit pour toute urgence d'appeler au **0387915200**.

Un répondeur indique le numéro de téléphone d'un vétérinaire de garde.

Ce vétérinaire peut être un des vétérinaires cités en rubrique 3 ou à défaut un des vétérinaires travaillant dans la clinique associée de Rémilly **désignés sur la plaque professionnelle à l'entrée de l'établissement de Faulquemont pour une bonne information du public.**

Ce vétérinaire est à même de recevoir l'animal à la clinique de Faulquemont (le cas échéant éventuellement à la clinique de Rémilly, s'il travaille habituellement à Rémilly).

## 7 ESPECES TRAITEES

Chiens Chats Furets Rongeurs Lagomorphes Oiseaux

De même à partir de la clinique si les conditions de travail le permettent et dans la mesure où aucun compromis ne doit être fait avec la qualité des soins, des visites à domicile sont possibles pour les espèces habituellement traitées citées plus haut sur simple appel téléphonique moyennant des frais de déplacements prévus au barème tarifaire en vigueur.

Concernant les autres espèces : la clinique ne répond pas aux exigences du cahier des charges pour recevoir sous l'appellation clinique les animaux d'autres espèces comme le cheval ou les animaux de ferme (mais les Drs Tritz, Jolivet, Stoffel et Etienne assurent les urgences et les soins courants au domicile du client pour les espèces équinées et les animaux des filières de production).

#### **8 RISQUES THERAPEUTIQUES- RISQUES ANESTHESIQUES- RISQUES LIES A LA CONTENTION CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT**

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent leur part de risque dont notre équipe informera le client au cas par cas.

Une anesthésie par exemple même bien conduite peut engager le pronostic vital.

Une chirurgie peut déboucher sur des complications infectieuses même si elle est réalisée selon les bonnes pratiques.

Un médicament même convenablement prescrit peut révéler à l'usage une sensibilité particulière de l'animal qui serait par nature imprévisible ou des effets secondaires ou indésirables non habituels dans leur ampleur.

L'information dans le domaine des risques est délivrée verbalement dans le cadre de la pratique courante ou dans les cas particulièrement risqués ou visés à la rubrique 9 ci-dessous sous forme d'un contrat de soin écrit.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement causer une blessure de ce dernier, du personnel soignant ou de tiers.

En salle d'attente où le port de la muselière sur les chiens est demandée, les accompagnants des animaux présentés à la consultation assurent la pleine responsabilité des dommages commis par leur animal si celui-ci n'est pas muselé et tenu en laisse.

En consultation notre équipe se réserve le droit d'informer le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité : l'examen ne sera alors effectué qu'en cas d'acceptation du client.

Le client déclare avoir pris connaissance de cette rubrique et accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant, les conditions particulières d'examen sous contention énoncés ci-dessus. Les complications qui résulteraient d'une chirurgie ou d'un traitement médical sont à sa charge. Le client assure sous sa responsabilité la surveillance de son animal une fois que celui-ci est restitué, s'agissant notamment des risques liés à l'attaque par l'animal de sa propre plaie chirurgicale.

#### **9 CONTRAT DE SOINS**

Toute intervention de nature médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de risques ou de conditions particulières donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soin écrit. Ce dernier apportera le cas échéant les informations complémentaires nécessaires au consentement éclairé.

#### **10 DECES DE L'ANIMAL**

En cas de décès de l'animal nous pouvons le restituer si la législation le permet et si le client le souhaite à fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société Esthima l'incinération collective ou individuelle du corps.

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée du client. Les frais seront à la charge du client et à régler habituellement directement à la clinique. Les honoraires demandés incluent les frais de stockage et de gestion supportés par la clinique en vue de la bonne conduite des opérations.

Le délai d'incinération ne sont pas connus à l'avance mais une traçabilité du corps est assurée via le numéro de référence figurant en tête de la demande d'incinération remise au client.

#### **11 ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX**

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse d'être muselés et présentés par une personne majeure.

#### **12 ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS**

La clinique de Faulquemont n'a pas mandat pour servir de fourrière. Le Code Rural prévoit que ce service est un service public à la charge des communes.

Un numéro de téléphone doit être affiché dans chaque mairie de façon visible pour le public pour indiquer la marche à suivre y compris la nuit et le week-end.

Dans le cadre de convention avec certaines mairies ou fourrières, la clinique peut recevoir ponctuellement dans certains cas précis des animaux trouvés sur la voie publique. Elle n'est pas habilitée à répondre positivement à tous les appels du public dans ce domaine.

Les animaux qui sont pris en charge sont remis à la fourrière dès que possible ou à leur propriétaire si celui-ci est retrouvé.

#### **13 CONDITIONS TARIFAIRES**

Les tarifs des principaux actes sont affichés en salle d'attente et consultables à l'adresse suivante :

[www.fr-vet.fr](http://www.fr-vet.fr)

L'ensemble des tarifs est à la disposition des clients sous forme d'un cahier de tarif disponible sur simple demande à l'accueil.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales chirurgicales, 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 sous forme d'un devis avec un montant précis sauf chirurgie de convenance. La plupart du temps, le montant est estimé sous forme d'une fourchette de prix.

Le devis n'a donc pas un caractère contractuel. Il peut cependant être édité à titre informatif et n'engage que sur le contenu qu'il décrit. A défaut

Des dépassements sont possibles pour tout type de soins non prévus sous couvert de l'accord du propriétaire.

En cas d'hospitalisation ces soins peuvent être décidés en urgence : par conséquent le propriétaire doit être joignable à défaut de quoi le vétérinaire prendra toute mesure dans l'intérêt de l'animal.

Les dépassements d'honoraires inhérents à cette situation seront à la charge du client.

#### **14 MODALITES DE REGLEMENT**

Les honoraires sont payables dès la fin de consultation ou quand l'animal est restitué au client.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités à convenir.

Un acompte pourra dans tous les cas être demandé pour des soins de longue durée ou une hospitalisation ou pour une chirurgie dont le moment dépasse 100 euros TTC.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées au taux égal 1.5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur sont appliqués en cas de non respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non –paiement.

**15 LITIGE**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil de l'Ordre en adressant un courrier au Président : Président du CROV Grand Est, BP74140,57040 Metz , en lui adressant un courrier mentionnant les griefs en rapport avec un manquement éventuel des devoirs édictés par le code de déontologie.

Si le litige est d'ordre financier, celui-ci pourra être résolu par l'intermédiaire du médiateur national de la Profession Vétérinaire : Docteur vétérinaire : Dona Sauvage/Conseil national de l'Ordre des vétérinaires/34 rue Bréguet 75011 Paris Mail [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr) (Site internet par [www.mediateur-consommation-veterinaire.fr](http://www.mediateur-consommation-veterinaire.fr) pour tous renseignements et informations complémentaires).

**16 RCP**

Les vétérinaires rattachés au Domicile Professionnel sont assurés en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie suivante : -Abeille Assurances :Cabinet Hagopian 2 avenue de la 2<sup>e</sup> DB 30133 Les Angles ( pour les membres de la SELARL et salariées)

**17 LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE**

Conformément à la Loi « informatique et libertés » du 6 janvier 78 tout client dispose d'un droit d'accès de modification de suppression des données le concernant auprès des associés de la SELARL FR- VET : Dr Tritz Jolivet ou Braun

Sur simple demande écrite 1 jour ouvrable à l'avance, le contenu de la fiche client le concernant pourra être imprimé et remis au client.

La profession vétérinaire est soumise au secret professionnel : aucune information recueillie en consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.