

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins du Dr Alain Roy, vétérinaire « Clinique vétérinaire de la Croix Dampierre », 125 rue des vieilles postes, 51470 Saint-Memmie

Les présentes conditions sont consultables sur le tableaux d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être consultées sur <https://www.vetorino.com/boutique/wp-content/uploads/2021/03/Conditions-g%C3%A9n%C3%A9rales-de-fonctionnement-de-l.pdf>

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

1) Appellation de l'établissement de soins

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.

<https://www.veterinaire.fr/ressources-documentaires.html>

Vous pouvez nous contacter par voie postale au 125 rue des Vieilles Postes 51470 St Memmie, par téléphone au 03 26 65 62 43, ou encore sur notre page facebook :

<https://fr-fr.facebook.com/cliniqueveterinairecroixdampierre/>

2) Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00, le samedi de 8h30 à 12h30.

Les consultations ont lieu sur rendez vous uniquement.

3) Personnel affecté aux soins des animaux

- Mme Armelle Fillion, ASV échelon 4
- Mme Sandrine Bechhold, ASV échelon 4
- Mme Sabrina Ducrot, ASV échelon 5
- Mlle Tiphany Carbone , ASV échelon 3
- Dr Aline Burssens, vétérinaire
- Dr Lucie Bedu, vétérinaire
- Dr Laura Le Borgne, vétérinaire
- Dr Alain Roy, vétérinaire, CES d'ophtalmologie

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Consultations spécialisées : ophtalmologie
- Chirurgie orthopédique
- Analyses sanguines (Numération formule, Biochimie, temps de coagulation, sérologie) :
 1. Effectuées par nos soins avec les matériels suivants : Idexx lasercyte, Catalyst one, Qlabs vet coag 2, Wellion gluco calea, tests sérologiques rapide snap Idexx et Virbac...)
 2. Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.
- Analyses d'urines réalisées par Urireader, réfractomètre Kruss et microscope Leica
- Anesthésies générales selon les protocoles suivants: Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :
 1. Anesthésie flash : propofol ou isoflurane
 2. Tranquillisation poussée médetomidine
 3. Prémédication médetomidine ou xylazine + buprenorphine
 4. Anesthésie fixe et induction kétamine
 5. Relais gaz isoflurane
 6. Surveillance de l'anesthésie par appareil Apalert ou Respivet et/ou Surgivet
- Imagerie médicale :
 1. Réalisation de radiographies : générateur Scil Vgenix, développement numérique CR Konica Minolta (une copie des radiographies sera remise au client sur simple demande).
 2. Echographie : Samsung HS50
 3. Endoscopie Bronchoscope Endovet
 4. Otoscope numérique : Sycre Optomed
- Autres examens complémentaires :
 1. Mesure de la pression intra oculaire, fond d'oeil par ophtalmoscopie directe et indirecte, visualisation de l'angle iridocornéen...
 2. Mesure de la pression artérielle
 3. Dermatologie : microscope, lampe de wood, mise en culture : fungassay...
 4. Coproscopie
 5. Antibiogramme
- Délivrance de médicaments :
Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Les vétérinaires et/ou les auxiliaires vétérinaires passent régulièrement dans le chenil et informent la ou les personnes qui gère(nt) l'animal durant les heures d'ouverture. Un bilan est fait le matin et le soir avant la fermeture et ce bilan décide du nombre de contrôle à effectuer en dehors des heures d'ouverture.

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état, nous n'assurons pas une présence permanente auprès des animaux 24h/24 mais lorsque l'état d'un hospitalisé le nécessite nous sommes à son chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire.

6) Permanence et continuité des soins

Nous assurons les urgences en dehors des heures d'ouverture pour les animaux qui sont habituellement suivis par notre structure et par les structures collaboratrices.

Si votre animal est habituellement suivi par une autre clinique, veuillez contacter IMPERATIVEMENT leur service de garde.

En dehors des heures d'ouverture, il est demandé de composer le 03.26.65.62.43. Un répondeur donnera l'attitude à suivre et le numéro de téléphone du vétérinaire de garde.

Notre établissement partage les gardes conjointement avec avec les structures suivantes :

- Clinique vétérinaire du Mont Héry, 31 rue du Dr Pellier 51000 Châlons-en-Champagne, 03 26 68 38 31
- ⑩ Cabinet vétérinaire du Dr Duquenne , 1 avenue de Champagne 51510 Fagnières, 03 26 70 48 65
- ⑩ Cabinet vétérinaire de Pogny, 72 rue des Crayères 51240 Pogny, 03 26 64 04 03
- ⑩ Clinique vétérinaire Saint Jean, 37 Boulevard Hippolyte Faure 51000 Châlons-en-Champagne, 03 26 68 42 22

Un contrat de gestion des urgences a été signé avec ces structures.

7) Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivants :

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Oiseaux
- Reptiles

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci dessus notamment les équidés et les animaux de rente. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à la Clinique vétérinaire du Mont Héry.

8) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans nos locaux.

Un devis estimatif pourra être produit sur simple demande pour toute prestation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur chiffrage exact.

9) Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, toujours après une demande préalable validée et acceptée par un vétérinaire, 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 restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins de 15 jours présentant un emballage intact.

Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 3 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. Après une première relance pour facture impayée, une somme forfaitaire de quarante Euros sera due au titre des frais de recouvrement en sus des intérêts de retard. Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

10) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique vous pouvez contacter l'Ordre des Vétérinaires à l'adresse suivante :

BP 74 140, 57 040 Metz CEDEX 01, 09 72 61 71 34

Responsabilité Civile Professionnelle : AXA Assurance, 27 avenue du Général Charles de Gaulle, 51 000 Châlons-en-Champagne, 03 26 68 26 08

11) Loi « Informatique et Libertés », secret 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 du Dr Roy.

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.

12) Données personnelles

Nous utilisons vos données d'identification et vos données de contact pour la prise de rendez-vous, la fourniture de soins vétérinaires, le suivi de l'animal et la gestion contractuelle. Vos données personnelles sont utilisées à des fins internes et ne seront pas transmises à des tiers, sauf consentement préalable de votre part. Elles sont traitées conformément au Règlement européen 2016/679 et à notre Charte Vie Privée disponible sur notre site internet. Pour toute question ou demande particulière concernant vos données, veuillez nous contacter.

13) 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

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière 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.

14) 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 conformément à la réglementation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer, par l'intermédiaire de la Société Incinérés – avenue du District, 57380 FAULQUEMONT, 03 287 94 69 04, la crémation avec ou sans restitution des cendres. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client. Les frais de crémation sont à la charge du client.

15) Admission des animaux

Les chiens doivent être tenus en laisse, les chats et NAC présentés dans une caisse de transport. Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

En cas d'animal particulièrement dangereux, le client doit en informer le personnel de la clinique avant son arrivée puis venir s'annoncer à l'accueil en laissant l'animal dans la voiture et ce afin d'organiser au mieux la prise en charge de l'animal.

Lorsque la sécurité des personnes ne peut être assurée, nous nous réservons le droit de refuser l'accueil de tout animal particulièrement dangereux.

16) Admission des animaux errants

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement de soins vétérinaire, le vétérinaire est tenu de se conformer à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire oriente la tierce personne présentant les dits animaux vers la Mairie qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.