

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins vétérinaires
Val Dore Vétérinaires
1 route d'Ambert
63120 Courpière

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente. Elles peuvent vous être remises, sur simple demande, sous un format papier à la clinique ou peuvent être consultées à l'adresse suivante : (www.vetorino.com/veterinaire/courpiere-63120).

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

1) Code de déontologie

En vertu de l'article R.242-32 du Code Rural et de la Pêche Maritime, nous sommes soumis au code déontologique des vétérinaires. Vous pouvez retrouver ce code en le téléchargeant à l'adresse suivante : [Code de déontologie | L'Ordre national des vétérinaires \(www.veterinaire.fr\)](http://www.veterinaire.fr)

2) Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire » pour les 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/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf).

Notre établissement de soins est classé « cabinet vétérinaire » pour les animaux de rente et les équidés, conformément à ce même arrêté.

Notre établissement de soin respecte également l'article R.242-54 du Code Rural et de la Pêche Maritime qui impose des conditions matérielles et techniques pour pouvoir bénéficier de l'appellation établissement de soins vétérinaires.

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

L'établissement est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 19h et le samedi de 8h à 12 et de 13h30 à 16h.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous.

4) Personnel affecté aux soins des animaux

Personnel vétérinaire :

- Dr Folleas Florian (24892)
- Dr Sessa Aurélie (24226)
- Dr Bernady Angelique (30906)
- Dr Bonnefin Nathalie (17826)
- Dr Czajkowski Elena (35275)
- Dr De Winter Alice (39019)
- Dr Grelaud Pierre (34298)
- Dr Rongier Aurélie (32983)
- Dr Panel Pauline (38824)
- Tout autre vétérinaire dont le contrat a été dûment validé par le Conseil régional de l'Ordre des Vétérinaires de la région Auvergne Rhône-Alpes

Personnel non-vétérinaire :

- Aimain Laurine
- Bonhomme
Lucie
- Collin Adélaïde
- Muchembled Camille
- Plummer Eleanor
- Roche Amandine

5) Prestations effectuées au sein de l'établissement

Consultations de médecine générale

Consultations de médecine préventive

Chirurgie de convenance

Chirurgie gynécologique

Chirurgie des tissus mous

Analyses sanguines (Biochimie, Numération-Formule, Endocrinologie)

Analyses coproscopiques

Analyses bactériologiques et antibiogrammes Anesthésies

(Voir chapitre « Risque thérapeutique »). Imagerie médicale :

- Radiographie numérique
- Echographie, Doppler, Echographie cardiaque
- Endoscopie des voies respiratoires, Gastroscopie

Délivrance de médicaments conformément à la législation en vigueur sur la pharmacie vétérinaire

Vente de produits d'hygiène, d'accessoires et d'aliments physiologiques et diététiques

6) Surveillance des animaux hospitalisés

Pour les animaux de compagnie, en période d'ouverture, les animaux hospitalisés sont surveillés à intervalle régulier par les personnes affectées aux soins des animaux en poste.

En dehors des horaires d'ouverture, les animaux ne sont pas surveillés continuellement. Le vétérinaire de garde assure la surveillance et les soins aux animaux hospitalisés au minimum deux fois par jour. Une fréquence de passage supérieure du vétérinaire de garde la nuit et le week-end peut être programmée selon l'état de l'animal et les soins à donner.

L'établissement ne dispose pas de locaux adaptés à l'hospitalisation des animaux de rente et des équidés.

7) Permanence et continuité de soins

Selon l'article R.242-48 du Code Rural et de la Pêche Maritime, nous avons pour devoir d'assurer la continuité des soins des animaux qui nous sont confiés. Les soins conférés aux animaux seront réalisés avec dignité et attention en vertu des relations affectives existants avec leur maître.

Afin d'assurer une bonne continuité de soins, un service de garde est assuré sur appel téléphonique au numéro habituel de l'établissement par l'un des vétérinaires travaillant dans la structure.

En fonction du degré d'urgence, votre animal sera reçu sur l'un de nos deux sites en fonction de la disponibilité du vétérinaire de garde. Nous vous informerons également de la possibilité de faire assurer le suivi médical du patient par un confrère.

De plus, selon l'article R.242-61 du Code Rural et de la Pêche Maritime, nous nous engageons à :

- Répondre à toute demande qui nous est adressée soit directement dans notre domaine de compétence, soit en adressant le client à un confrère

- Recueillir, du mieux possible, toutes les informations concernant les éventuelles interventions antérieures d'autres confrères
- Limiter notre intervention aux actes justifiés par l'urgence et inciter le propriétaire ou le détenteur de l'animal à faire assurer le suivi des soins d'urgence par son vétérinaire traitant habituel
- Rendre compte dans les meilleurs délais et par écrit de nos interventions et prescriptions au vétérinaire qui nous est indiqué par le propriétaire ou le détenteur de l'animal.

8) Espèces traitées

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

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Oiseaux
- Bovins
- Ovins
- Caprins
- Equidés
- NAC

Conformément à notre code de déontologie et à l'article R.242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime, nous nous engageons formellement à respecter chaque animal sans faire de discrimination entre les races.

En vertu de l'article 515-14 du code civil « Les animaux sont des êtres vivants doués de sensibilité. Sous réserve des lois qui les protègent, les animaux sont soumis au régime des biens ». Bien que juridiquement, l'animal soit considéré comme un meuble, ce dernier est plus que cela et nous nous engageons à traiter les animaux à l'instar des humains.

9) Risque thérapeutique, risque anesthésique et risque lié à la contention

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client.

Le protocole anesthésique est choisi au cas par cas par le vétérinaire en accord avec le propriétaire en fonction notamment de la nature de l'intervention, de l'espèce et de l'âge de l'animal, et du risque anesthésique.

Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou, dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

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

10) Contrat de soins, Conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

11) Décès de l'animal

Pour les animaux de compagnie, 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 l'incinération collective ou individuelle du corps. En cas de demande, les cendres pourront vous être restituées par notre intermédiaire. La société Esthima propose également un service d'incinération privée. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les corps sont pris en charge par le site Esthima basé à Château Gaillard dans l'Ain.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

Pour les animaux de rente, l'enlèvement du cadavre demeure de la responsabilité du client.

Pour les équidés, l'enlèvement du cadavre est de la responsabilité du client. La société Horsia propose un service de prise en charge, d'enlèvement de transport et d'incinération du corps.

Les frais d'enlèvement et d'incinération sont à la charge du client.

12) Admission des animaux dans l'établissement

Au sein de l'établissement, les chiens doivent être tenus en laisse, les chats transportés dans une caisse de transport. Pour les autres animaux, et notamment les animaux de rente et les équidés, les moyens de transport et de contention prévus doivent être adaptés à l'espèce et au caractère de l'animal.

L'établissement décline toute responsabilité en cas d'accident si ces règles ne sont pas respectées.

13) Admission d'animaux à risque contagieux

Pour les animaux de compagnie présentant une pathologie à risque contagieux important, l'animal pourra être hospitalisé dans un local dédié, isolé des autres animaux. Toutes les précautions d'hygiène et de confinement seront prises pour éviter la contamination des autres animaux présent concomitamment.

Les conditions de surveillance des animaux à risque contagieux sont les mêmes que pour les animaux hospitalisés (voir « Surveillance des animaux hospitalisés »)

A la sortie de l'animal, le local est lavé et désinfecté.

L'établissement ne dispose pas de local adapté à la prise en charge des animaux de rente ou des équidés à risque contagieux.

14) Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés, tenus en laisse et présentés par une personne majeure possédant un permis de détention.

15) Admission des animaux errants et des animaux sauvages

Conformément à la réglementation en vigueur, l'établissement ne peut recevoir ni détenir d'animal sauvage.

La prise en charge des animaux errants doit être réalisée par la commune sur laquelle l'animal a été retrouvé, conformément au Code Rural et au Code Général des Collectivités Territoriales. Par arrêté municipal, cette prise en charge peut être déléguée à une structure extérieure.

Notre établissement de soins ne peut donc pas recevoir les animaux errants. Nous restons cependant à votre disposition pour tout conseil ainsi que pour tout renseignement complémentaire sur les mesures à prendre vis-à-vis de l'animal (*R.242-49 du Code Rural et de la Pêche Maritime*).

16) Admission d'animaux par un détenteur autre que le propriétaire

Le détenteur de l'animal est défini comme la personne contactant la Selarl Val Dore Vétérinaires pour la prise en charge d'un animal, ou comme la personne ayant la garde de l'animal au moment de la consultation, de l'intervention ou de toute autre prestation réalisée par un membre de la structure.

Le détenteur s'engage à régler directement et personnellement les frais afférents aux prestations réalisées si le propriétaire ne le fait pas, sans pouvoir exiger que la Selarl Val Dore Vétérinaires poursuive préalablement le propriétaire. Il appartiendra ensuite au détenteur d'entreprendre toutes les démarches de fait ou de droit pour se faire rembourser par le propriétaire de l'animal les sommes versées.

17) Conditions tarifaires

La législation ne nous impose pas de conditions tarifaires. Néanmoins nous déterminons les prix de nos honoraires avec tact et mesure en tenant compte de la nature des soins donnés et des circonstances particulières (article R.242-49 du Code rural et de la Pêche Maritime).

Les tarifs des principaux actes sont affichés dans notre salle d'attente. Pour les autres actes, un devis pourra être établi sur demande. La rédaction d'un devis ne peut dans certains cas être réalisé qu'à l'issue d'une consultation.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et 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 leur chiffrage exact. Dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

18) Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation, à la clinique ou directement au domicile du client, ou lorsque l'animal est rendu au client.

Un escompte de 2% est accordé uniquement aux clients professionnels ayant opté pour le règlement par prélèvement automatique.

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 de chirurgie, 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 d'un mois. Les médicaments, même non entamés, ne peuvent être repris.

Un supplément tarifaire sera appliqué pour les consultations en dehors des horaires d'ouverture.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture, ainsi qu'une pénalité forfaitaire de 40 euros (selon l'article D.441-5 du code de commerce), seront appliquées 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.

19) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de la région Auvergne-Rhône-Alpes, à l'adresse suivante :

CROV Aura

110 avenue Barthélémy Buyer 69009 LYON

Mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

En cas de litige relevant de la consommation, le client peut solliciter l'intervention d'un médiateur à l'adresse suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr

20) RCP

Une assurance en responsabilité civile et professionnelle a été souscrite auprès de la compagnie d'assurance MMA (Contrat n°129516611H).

21) Loi « Informatique et libertés »

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition ainsi que de limitation et de suppression des données personnelles le concernant. Ces demandes doivent être réalisées auprès la Selarl Val Dore Vétérinaires.

22) Secret professionnel

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel en vertu de l'article R.242-35 du Code Rural et de la Pêche Maritime. Aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

