

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS VETERINAIRES

ALTER VETO

Cabinet vétérinaire pour animaux de compagnie

Des Drs P. FLICOTEAUX et E. AYMARD

Les présentes conditions sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sur simple demande sur format papier à la clinique, PDF par mail ou téléchargeables sur notre site internet.

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

CABINET VETERINAIRE ALTER VETO

(SELARL VIPets)

30 cours de Verdun 38200 Vienne

Tel : 04 74 53 37 44

Mail : cabinetveterinairesudvienne@orange.fr

Site : <http://www.alter-veto.fr/>

1/ Appellation de l'établissement de soins :

Notre établissement de soins est classé « *cabinet vétérinaire médico-chirurgical pour animaux de compagnie* » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet officiel de l'Ordre des Vétérinaires <http://www.veterinaire.fr>

2/ Horaires d'ouverture :

Nous vous accueillons sur rendez-vous du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 19h00
Le samedi matin de 9h00 à 12h00

3/ Présentation du personnel affecté aux soins des animaux :

- **Dr Pascal Flicoteaux** : Gérant. docteur en médecine vétérinaire, CES de nutrition, maîtrise de biologie.
- **Dr Emily Aymard**: docteur en médecine vétérinaire, formation spécifique en médecine féline.
- **Mme Martin Valérie** : Assistante Vétérinaire
- **Mme Suiffet Carine** : Assistante Vétérinaire

4/ Prestations proposées :

Consultations de médecine générale, chirurgies de convenance et chirurgie courante, médecine préventive, vaccination, identification, dentisterie, analyses sanguines, radiographie, échographie, hospitalisation, consultation de diététique et nutrition, visite à domicile, suivi d'élevage et reproduction.

Pour toute demande spécifique : nous solliciter

5/ Espèces traitées :

- principalement chien et chats
- accessoirement NAC (lapins, rongeurs, oiseaux, etc)

Si les compétences au sein du cabinet et/ou notre matériel ne permettent pas de répondre à certains besoins spécifiques : dans ce cas deux possibilités vous seront proposées, soit nous ferons intervenir pour votre animal un consultant spécialisé dans notre cabinet soit nous vous réfèrerons vers un confrère spécialisé.

6/ Surveillance des animaux hospitalisés :

En journée du lundi au vendredi de 8h à 19h30/20h00, le samedi de 8h30 à 12h30/13h les animaux sont en permanence surveillés par le personnel présent, vétérinaires et assistantes.

La nuit et le week-end, en dehors des consultations d'urgence lors des astreintes, les vétérinaires du cabinet se déplacent autant de fois qu'il est nécessaire pour assurer la surveillance, le confort et les meilleurs soins possibles à votre animal. Cette présence s'organise au cas par cas en fonction des

besoins des patients hospitalisés et des disponibilités des vétérinaires. Les vétérinaires ne dorment pas sur place.

Un système de vidéo surveillance est en projet d'installation pour compléter cette surveillance (courant 2017). Ce système renforcera la surveillance actuelle mais ne la remplacera pas.

7/ Permanence et continuité des soins:

Le cabinet organise la continuité du service ainsi :

- Animaux hospitalisés : surveillance par nos soins, tous les jours y compris le week end et les jours fériés
- Urgences en dehors des horaires d'ouverture :
Entre 12h00 et 14h00, nous répondons nous-mêmes aux urgences sur appel.
Le soir et le week-end : le cabinet organise et participe à un service d'astreinte, et/ou convention avec SOS vétérinaire (qui se déplace à votre domicile) au 04 72 30 40 40.
Le service d'astreinte est une rotation avec 5 structures vétérinaires, nous + 4 autres des alentours (clinique St Maurice à Vienne, cabinet de Condrieu, clinique de Pont-Évêque, clinique des Echarrières à St Jean de Bournay) ; un vétérinaire est en permanence joignable (directement ou laissez un message) et se déplace, en cas d'urgence, à son cabinet pour vous y recevoir. Composez le numéro du cabinet, le répondeur vous donnera le numéro d'urgence du jour.

En dehors des horaires d'ouverture et en cas d'urgence il vous est toujours possible de joindre un vétérinaire ; pour ce faire composez le numéro du cabinet et suivez les instructions

8/ Conditions tarifaires :

Nos tarifs sont disponibles à l'accueil. Sur simple demande un devis sera réalisé.

Si vous le souhaitez, pour des prises en charges précises, vous pouvez nous demander de réaliser des examens/soins sans dépasser un budget maximum que nous fixons ensemble. Si dans ce budget nous ne pouvons réaliser les soins adéquats, nous vous préviendrons. S'il y a nécessité de dépasser ce budget cela ne se fera qu'avec votre accord préalable.

Pour vous établir un devis, hors actes courants « standards », un examen clinique préalable (consultation) est indispensable. Ainsi le devis établi est directement personnalisé aux besoins réels de votre animal et à votre demande. Le devis vous sera alors expliqué ligne par ligne.

Attention : les devis sont indicatifs ; en fonction de la pathologie et/ou des nécessités médicales celui-ci peut varier (complication médicale ou chirurgicale, contre-indication médicamenteuse, élément ou symptôme nouveau, etc).

9/ Litiges :

Si malgré toute notre attention vous n'étiez pas satisfait de nos prestations, en premier lieu n'hésitez pas à nous faire part de vos avis, incompréhensions ou éventuel désaccord. Nous sommes toujours prêts à entendre vos remarques et discuter avec vous de ce qui vous préoccupe.

Au-delà, si nos discussions n'aboutissaient pas, en cas de litige vous pouvez vous rapprocher du conseil régional de l'Ordre qui est habilité à traiter les demandes qui en découlent. Vous les trouverez à cette adresse :

Conseil régional de l'ordre des vétérinaires
110 avenue Barthélémy Buyer
69 009 LYON
04 72 57 16 65

10/ RCP :

Le cabinet est assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie :

La Médicale de France
Agence de Grenoble
4 bd des Alpes
38240 MEYLAN
04 28 70 00 37

11/ Loi « informatique et libertés » et 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. Pour ce faire formulez votre demande directement aux vétérinaires du cabinet.

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/ Risque thérapeutique, anesthésique, de contention :

La contention de l'animal, nécessaire pour pratiquer des examens de bonne qualité, doit se faire en douceur, c'est en tous cas notre volonté. Charge à vous, propriétaire, qui connaissez bien votre animal, de nous prévenir quand vous sentez que la contention sera difficile voire dangereuse. Il est toujours préférable d'anesthésier même très rapidement un animal pour lui éviter stress et risque inutiles. A vous et nous tout autant.

Les médicaments utilisés pour soigner votre animal, au cabinet ou à la maison, peuvent pour la plupart avoir des effets indésirables dits « secondaires ». C'est une des raisons pour lesquelles nous refusons certaines fois de prescrire certains traitements malgré les sollicitations.

N'hésitez pas à nous en parler si cela se produit, il est de notre rôle de soulager l'animal si nécessaire et au besoin de faire une déclaration de pharmacovigilance auprès des autorités sanitaires pour signaler de tels effets.

Comme pour nous à l'hôpital, le risque zéro n'existe pas en cas d'intervention sur votre animal. Ceci étant dit, nous mettons tout en œuvre pour que tout ce passe pour le mieux : aucun acte n'est entrepris si le bénéfice escompté est inférieur au risque encouru, et encore moins sans votre accord préalable. Un examen clinique complet est effectué systématiquement avant chaque acte. Nous vous proposons de compléter cet examen par des analyses et/ou autres examens complémentaires (prise

de sang, radiographie, échographie) pour minimiser au maximum les risques (anesthésique, chirurgical, etc).

Toute anesthésie est pratiquée selon les pratiques dites « d'anesthésie balancée » qui permettent d'utiliser des doses très faibles, adaptée à l'état de santé et le poids de chaque animal. Nous utilisons des appareils spécifiques (anesthésie gazeuse, respirateur, oxygène ...) et une surveillance rigoureuse est mise en place jusqu'au réveil total de votre animal (monitoring des gaz anesthésiques, FR, etc). Toute intervention même de routine fait l'objet d'une procédure rigoureuse, stricte et réfléchie. Dans la mesure du possible, une voie veineuse et/ou une intubation endo-trachéale sont systématiquement mise en place par sécurité avant toute intervention chirurgicale (hors contention chimique).

13/ Décès de l'animal

La perte d'un animal de compagnie constitue toujours une épreuve douloureuse. Nous sommes présents pour vous accompagner.

La législation prévoit la possibilité pour des animaux de moins de 25kg d'être inhumés dans la propriété du détenteur, et sauf contraindication médicale pour risque sanitaire (contagion) ce dont nous vous informerions le cas échéant.

Si vous ne souhaitez pas / ne pouvez pas récupérer votre animal, ou lorsque nous vous le déconseillons, alors nous vous proposons les services de la société Incinériss qui prend en charge le transport et de la crémation des animaux de compagnie, exclusivement. Une traçabilité parfaite est garantie depuis le cabinet jusqu'à la crémation. Vous avez si vous le souhaitez la possibilité d'assister à l'incinération et/ou de récupérer ses cendres.

Crématorium : Incinériss
 255 rue Charles de Gaulle
 01500 Château Gaillard
 Tel : 04 74 38 72 20

14/ Chien de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie

Nous acceptons tout chien de 1^{ère} ou 2^{ème} catégorie en consultation, soin ou chirurgie.
(À l'unique condition du respect des lois : la tenue en laisse par une personne majeure et le port obligatoire de la muselière)

15/ Animaux errants :

Nous n'avons pas le droit d'être une « fourrière » pour animaux errants ou divagants sur la voie publique. Ainsi toute consultation/prise en charge/soin effectué sur un animal errant sera à la charge de la personne l'ayant sollicité, même si elle n'en n'est pas propriétaire.

Cas d'exception : Accord validé et signé de la mairie ou SPA attestant la prise en charge totale des frais engendrés pour les soins.

Cas particulier : animal trouvé en bonne santé = nous sommes à votre disposition, pendant les horaires d'ouverture du cabinet exclusivement, pour rechercher grâce au tatouage ou la puce électronique, le propriétaire ayant perdu son compagnon.

16/ Modalités de règlement :

Les factures sont payables au comptant. Nous ne faisons pas de crédit.

Nous acceptons les règlements par carte bancaire, espèces (à l'exception des billets de 100 euros et plus) ainsi que les chèques bancaires au nom du propriétaire de l'animal (même nom que la facture).

Toute consultation, acte de prévention et intervention de convenance (stérilisation, castration) devront être réglés le jour même.

Au cas par cas, après demande et accord préalable des vétérinaires, et uniquement si cette demande est formulée avant les soins, nous pouvons accepter des paiements différés pour des contextes particuliers : soins urgents, imprévus et onéreux (accident de la voie publique, intervention chirurgicale vitale...). Dans ce cas un premier versement le jour même est indispensable, et un accord signé du vétérinaire et du propriétaire, reconnaissant le montant des règlements différés et leur(s) date(s), est établi en deux exemplaires.

A NOTER : *une solution de paiement par CB en 3x ou 4x sans frais est en cours d'installation (courant 2017) pour faciliter la gestion de votre budget.*