CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS VETERINAIRES

ALTER VETO

Cabinet vétérinaire pour animaux de compagnie

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 : alterveto38@gmail.com

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

Page Facebook : http://www.facebook.com/alterveto38
Instagram : @alterveto

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 et conditions d'accueil du public :

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.

Aux heures de fermeture de la clinique Alter Veto, une convention a été passée avec le service d'urgence VetinVienne, joignable au 04 82 77 24 24.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité du vétérinaire.

Alter Veto est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, **Alter Veto** est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

La prise de rendez-vous en ligne est aussi proposée sur la plateforme Captainvet.fr, tous les créneaux disponibles n'y sont pas affichés afin de pouvoir assurer la prise en charge d'urgences ou les prises de rendez-vous via notre standard téléphonique.

Il n'est pas possible de prendre rendez-vous sur les messageries des divers réseaux sociaux de l'établissement (Facebook, Instagram)

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, **Alter Veto** se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- est en défaut de paiement
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

3/ Présentation du personnel affecté aux soins des animaux :

VETERINAIRE RESPONSABLE DE L'ETABLISSEMENT

DV Pascal FLICOTEAUX n° 20292

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS

DV Ilona LELUC
DV Jessica JOUSSE-BAUDONNET
Marine ROTH, ASV diplômée
Célina JANNAS, ASV diplômée
Carole LAZZAROTTO, AV

Lors de leurs absences, DV Pascal FLICOTEAUX, DV Ilona LELUC, Dv Jessica JOUSSE-BAUDONNET seront parfois remplacé.e.s par un.e vétérinaire diplômé.e, autorisé.e à exercer seul.e la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit.e au tableau de l'Ordre.

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

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, les appels d'urgence sont pris en charge par le standard de VetinVienne, qui filtre les demandes et peut nous contacter sur le téléphone mobile de garde afin d'organiser une prise en charge au cabinet si possible.
  Le soir et le week-end : le cabinet possède une convention avec le service VetinVienne (qui se déplace à votre domicile) au 04 82 77 24 24.

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 suivrez 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 devotre 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/ Politique de confidentialité

Alter Veto dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.
Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient 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 sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de l'établissement de soins ALTER VETO ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.
Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime).
Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel (article 17 de la Convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).
Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations vous concernant, en en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le *DV. P. FLICOTEAUX*.
*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
*Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la

directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

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 se 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 (prises 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 rigoureuseest 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 systématiquementmise 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.
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 vous proposons les services de la société Animacare 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 de votre animal.

Crématorium : Crématorium animalier Janneyrias - Anima Care
Impasse des 4 Mollards,
38280 Janneyrias
Tel : 0427444333

14/ Chien de 1ère et 2ème catégorie

Nous acceptons tout chien de 1ère ou 2nde 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.

Les animaux errants retrouvés sur la commune de Vienne sont la responsabilité du service hygiène de la mairie de Vienne.

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 et espèces (à l'exception des billets de 100 euros et plus)

Un règlement en plusieurs échéances (prélèvements bancaires) est aussi possible avec notre partenaire Payvet, des frais sont à prévoir, et la mise en place de cet échéancier se fait via un formulaire en ligne (ordinateur ou smartphone), sous réserve d'acceptation par notre partenaire.
A noter : Un crédit coûte de l'argent et doit être remboursé. Sous réserve d'acceptation par Alma SAS, société de financement agréée par l'ACPR (code CIB : 17408). RCS Nanterre 839100575. Contact : support@almapay.com

Toute consultation, acte de prévention et intervention de convenance (stérilisation, castration) devront être réglés le jour même. En cas de non-paiement des honoraires, **Alter Veto** appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50 € HT prévue à l'article L441-6 du Code du Commerce, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de la région.

17 / Accessibilité

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité d'Alter Veto est consultable en salle d'attente ou sur notre site internet.

18/ Déontologie

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Auvergne Rhône-Alpes peut être sollicité :
CROV-AURA
110 avenue Barthélémy Buyer
69009 LYON
Tél : 04 72 57 16 65
E-mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

Conditions générales de fonctionnement validées le 12/11/2026