

Conditions générales de fonctionnement de la SELARL DAM, clinique vétérinaire au 14 rue du vieux chêne, 38590 St Etienne de St Geoirs.

Les présentes conditions sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent être remises sous un format papier ou informatique (pdf) à la clinique. 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.

2. Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public et permanence de soins

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 19h. Le samedi matin de 8h30 à 12h.

La clinique se réserve le droit de modifier ces horaires certains jours fériés.

Nous assurons la permanence de soins de notre clinique, en dehors des horaires d'ouverture.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous sauf urgence.

3. Personnel affecté aux soins des animaux

Dr vétérinaire : D. RIVAT-HAYE associée gérante, E. SAINTOT salariée, A. RIVAT salariée.

ASV : Morgane BERGADA-GALA, Charlene VALERNAUD, Maëlle CERTOUX, Alyssia DUQUET en alternance.

4. Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale, avec possibilité d'analyses sanguines (biochimie, ionogramme, NFS, endocrinologie, snap test)
- Chirurgies de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Consultations et chirurgies spécialisées par un consultant externe en chirurgie avec le Dr Paul PILLARD (ECVS)
- Consultation et chirurgie des NAC.
- Anesthésies générales. Le protocole est adapté en fonction de l'animal et de la chirurgie.
- Imagerie médicale: radiographie et échographie, rhinoscopie, endoscopie et laser.
- Délivrance de médicaments: Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

5. Surveillance des animaux hospitalisés:

- Pendant les horaires d'ouverture de la clinique, elle est réalisée par le personnel soignant de la clinique.
- Pendant les horaires de fermeture de la clinique, elle est réalisée à la diligence des associés d'astreinte selon chaque cas particulier mais en aucun cas avec permanence systématique d'un vétérinaire sur place.

6. Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre clinique sont les suivantes: Chiens, Chats et NAC.

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.

7. Risques thérapeutiques, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client.

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou, dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital du patient, par écrit sous la forme d'un 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.

8. 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 pourra donner lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à son consentement éclairé.

9. 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. Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire d'une société d'incinération, l'incinération collective ou individuelle du corps. Les frais d'incinération sont à la charge du client. En cas d'absence de règlement, le corps de l'animal sera restitué au propriétaire. Il incombera au propriétaire de gérer l'inhumation de son animal.

10. Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux.

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

11. Admission des animaux errants

Le maire est responsable de la lutte contre la divagation animale sur le territoire de sa commune. Il lui appartient en particulier «de prendre toutes dispositions propres à la non divagation des chiens et des chats» (art. L. 211-22 du CRPM). D'après les pouvoirs de police qui lui sont conférés, un animal en état de divagation ou accidenté est sous la responsabilité du maire de la commune où il a été trouvé (art L. 2212-2 du CGCT). Si vous trouvez un animal errant, vous devez dans un premier temps contacter la mairie ou le maire de la commune où l'animal est trouvé (un numéro d'urgence doit être à la disposition du public vous permettant de contacter un responsable municipal, les nuits et jours fériés inclus). Les animaux sauvages ne doivent être pris en charge que par des agents habilités (ONCFS) et ne peuvent être amenés directement chez un vétérinaire. Ne prenez pas de risque si l'animal se trouve sur la voie publique, prévenez rapidement la mairie ainsi que le service de police qui pourront agir en toute sécurité. Nous assurerons les premiers soins de secours afin de soulager rapidement la douleur animale en cas de nécessité, MAIS SEULEMENT AVEC ACCORD DU MAIRE DE LA COMMUNE, avant de transférer l'animal à l'une des SPA environnantes.

12. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente. L'ensemble des tarifs est à la disposition du client pour adapter le tarif au plus juste en tenant compte en particulier des spécificités de l'animal (espèce, poids, âge) et des actes nécessaires. 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 imprimée sur demande conformément à la législation. La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact. Dans ce cas, un devis incluant des paliers financiers sera élaboré et annoncé au client par oral ou par écrit. Chaque dépassement de paliers donnera lieu à une acceptation du client par voie orale ou écrite si celui-ci le demande.

La facturation d'une chirurgie comprend l'anesthésie, la chirurgie, la surveillance du réveil, les médicaments délivrés le jour de la chirurgie, le retrait des points 12 jours après. Les suites opératoires / complications / difficultés dans le post-opératoire / pansement abîmé ou léché ne sont PAS COMPRISES dans le prix de la chirurgie.

13. Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon les modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Suite à de trop nombreux abus, les chèques ne sont plus acceptés.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins de 10 jours.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non paiement par le biais de l'huissier de justice.

14. Litiges.

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser l'Ordre régional des Vétérinaires 110 Avenue Barthélémy Buyer 69005 LYON et au 04 72 57 16 65. Le médiateur de la consommation peut également être contacté: mediateurconso@veterinaire.fr.

15. RCP

La société AXA couvre la responsabilité civile de la clinique. AXA, Agence MICHAUD Camille, 21 Av du docteur Louis Guyonnet, St Etienne de St Geoirs.

16. Loi informatique et libertés, secret professionnel.

Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de la clinique. 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.