

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT
CLINIQUE VETERINAIRE DE SERIGNAN.

Ce document est rendu obligatoire par l'article 22 de la Directive Services, l'article R 242-35 du Code de déontologie et l'article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015.

Il constitue la base du consentement éclairé .

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables à l'accueil dans un registre mis à disposition de la clientèle,
Les actes effectués au sein de notre établissement sont soumis aux présentes CGF.

MENTIONS OBLIGATOIRES

APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS ET ESPÈCES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITÉES

Conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins, notre établissement principal situé 1 rue E CABRILLAC 34410 SERIGNAN est une clinique vétérinaire

Notre n° de téléphone SERIGNAN 04 67 39 69 14

site internet :<https://www.veterinaire-serignan-valras.fr/>

page Facebook @VeterinairesSerignanValrasPlage · Vétérinaire

HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

Dans la mesure du possible, et sauf urgence, prenez rendez- vous.

En attendant moins, les animaux sont moins impressionnés et ce système nous permet aussi de faire face aux urgences de façon plus efficace.

A SERIGNAN :

Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h et de 14h à 19h00, avec la présence d'au moins un vétérinaire de 9h à 12h et de 14h à 19h. Au moins un.e ASV est présente de 9h à 12h et de 14h à 19h

Le samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h00 avec la présence d'un vétérinaire. Au moins un.e ASV est présente de 9h à 12h et de 14h à 17h. Les consultations se font sur RDV de préférence. Les urgences sont accueillies en journée aux heures d'ouverture et de 12h à 14 h si nécessaire après appel sur notre portable 06 52 91 93 15

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Docteurs vétérinaires

Dr DUNAND Marie diplômée de l'école nationale vétérinaire de Toulouse et de la faculté de médecine de Toulouse

Dr MERCIER Julie diplômée de l'école nationale vétérinaire de Maisons-Alfort et lauréate de la faculté de médecine de Créteil

Dr BELIN Marion diplômée de l'école nationale vétérinaire de Toulouse et de la faculté de médecine de Toulouse

Dr MASSAL Christelle diplômée de l'école nationale vétérinaire de Toulouse et de la faculté de médecine de Toulouse

Dr PRILLIEUX Laure diplômée de l'école nationale vétérinaire de Toulouse et de la faculté de médecine de Toulouse

Dr CHAILLEUX Nadège , diplômée de l'école nationale vétérinaire de Toulouse et de la faculté de médecine de Toulouse , DEV, IPSAV, DES-MSc, Exercice exclusif en chirurgie des petits animaux

Dr Océane RICHARD, diplômée de l'école nationale vétérinaire de Toulouse et de la faculté de médecine de Toulouse, diplôme universitaire de psychiatrie vétérinaire

Personnel non vétérinaire :

Madame Manuela BOUZY, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 4

Madame Fanny GLEIZES MARCO, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 5

Madame Lisie CALMEL Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 4

Monsieur Thomas CALMET, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 3

Mme Anne FERVEL, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 5

Mme Romane SEBBAN, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 5

Notre clinique est aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE NOS CABINETS

Notre établissement de Sérignan au cahier des charges des cliniques vétérinaires en vigueur édicté par le Code Rural et le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires:

Consultations de médecine générale,

Chirurgie générale, chirurgie digestive,

Dentisterie, détartrage

Source d'oxygène

Procédé de stérilisation nécessaire adaptée à nos activités chirurgicales.

Radiographie, échographie, (salle d'imagerie dédiée). La salle est conforme aux normes de radioprotection en vigueur. Nous utilisons un appareil de développement numérique

Analyses de laboratoire (microscope, lampe de wood, biochimie, hématologie, ionogramme, hormonologie)

Laser-Thérapie

Phytothérapie

Nous proposons des consultations spécialisées en chirurgie par le Dr CHAILLEUX Nadège ainsi que des consultations spécialisées en comportement par le Dr Océane RICHARD et le Dr Sabine FAGET

Hospitalisation

1) chenil général :

chenil avec 3 grandes cages , 3 petites cages

2) chenil spécial contagieux :

1 cage grand chien, 2 cages petits chien ou chat

La prise en charge des animaux hospitalisés et contagieux nécessite des protocoles d'hygiène et de désinfection particuliers pendant l'hospitalisation de l'animal et après sa sortie.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

La surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée et en fonction de sa nécessité. En dehors des horaires d'ouverture , aucun personnel n'est présent dans la structure hors consultations

d'urgence, y compris la nuit. Les soins aux animaux hospitalisés se font a minima deux fois par jour les jours de fermeture, en fonction des pathologies, et autant que nécessaire.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Un service d'urgence permet de contacter un vétérinaire par téléphone 24h/24.

En semaine, entre 12h et 14h, l'un des vétérinaires d'astreinte de l'établissement répond dans les plus brefs délais sur le téléphone portable dédié, dont le numéro est donné sur notre répondeur soit 06 52 91 93 15.

En semaine, de 19h à 9h le lendemain matin, la continuité des soins est assurée par la maison de garde Stadium Vet située à Villeneuve les Béziers joignable au 04 67 01 29 22

Du samedi soir 17h00 au lundi matin 09h00 la continuité des soins est assurée par la maison de garde Stadium Vet située à Villeneuve les Béziers joignable au 04 67 01 29 22

Les chirurgies orthopédiques ou très spécialisées sont référées ainsi que tout cas complexe qui nécessiterait des compétences d'un vétérinaire titulaire d'un diplôme du collège européen par exemple, afin que les meilleurs soins soient prodigués à vos animaux.

ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement traitées dans l'établissement de soins sont les petits animaux de compagnie, chiens, chats, lapins, certains NAC.

Pour résoudre certains cas complexes, nous sommes en relation avec de nombreux confrères spécialisés, auxquels nous pouvons vous adresser si nécessaire, afin que les meilleurs soins soient prodigués à votre compagnon.

CONDITIONS TARIFAIRES

Nos tarifs sont affichés en salle d'attente pour les actes les plus courants, et sont disponibles à l'accueil dans leur totalité. Nos tarifs sont fixés en rapport avec les coûts de fonctionnement et les équipements que notre structure vous propose.

LITIGES - DEONTOLOGIE

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie, et sous le contrôle d'un Ordre professionnel.

Code de déontologie vétérinaire :

http://www.veterinaire.fr/document/code_de_deontologie.htm

En cas de différent déontologique : Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires

Languedoc-Roussillon, 44 avenue Jean Moulin, Esc C, 34500 BEZIERS - 04 67 32 45 16.

En cas de litige de consommation, le médiateur de la consommation peut être saisi : Mme Dona Sauvage

RCP

Les Drs BELIN, DUNAND, MERCIER sont assurées en RCP auprès de AXA Assurances.

Le Dr MASSAL est assurée en RCP auprès de la MACSF

Le Dr PRILLIEUX est assurée en RCP auprès de La Médicale

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 notre équipe. Nous utilisons le logiciel Gmvet pour la gestion des fichiers client et animaux.

Le vétérinaire est soumis au secret professionnel. Aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf sur injonction du procureur de la République.

RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque potentiel dont notre équipe vous informera dans le cadre de la consultation.

Un contrat de soins et un document "accord pour anesthésie générale" vous seront présentés. Il vous sera demandé de les lire, de les remplir et de les signer

N'hésitez pas à demander tous les renseignements complémentaires dont vous ressentirez le besoin.

Le comportement anxieux de certains animaux, pouvant déboucher sur de l'agressivité, peut nécessiter dans certains cas, et pour des raisons de sécurité, des moyens de contention physique ou de sédation, qui peuvent comporter des risques pour l'animal.

Notre équipe vous informera de cette nécessité et recueillera votre consentement à cette contention. Si le vétérinaire juge que cette contention est indispensable, aucun examen clinique ne pourra être entrepris sans elle.

DÉCÈS DE L'ANIMAL

Un animal décédé est gardé en module réfrigéré jusqu'au passage de l'organisme de crémation «Animacare » qui propose des incinérations individuelles ou collectives. Lors d'incinération individuelle, les cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Elles peuvent aussi être expédiées à votre domicile ou chez un autre vétérinaire en cas de nécessité.

Exceptionnellement, les cadavres des animaux non identifiés, ou errants, sont confiés à la fourrière pour incinération

ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

Ces chiens sont admis dans notre clinique à la condition d'être muselés et sous la responsabilité d'une personne majeure. Une personne ne respectant pas son rendez vous d'évaluation comportementale sans raison valable et sans prévenir ne pourra plus prétendre à être reçue pour une évaluation

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime.

En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux ou la fourrière intercommunale de Béziers . Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage de Villeveyrac

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire. Aux heures ouvrables les animaux errants doivent être pris en charge par la police municipale ou les personnels municipaux.

MODALITES DE REGLEMENT ET HONORAIRES

Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en totalité.

Tout acte pratiqué fait l'objet d'une facturation comportant le montant de la consultation ainsi que les soins ou analyses pratiqués, auquel s'ajoutent les médicaments utilisés ou délivrés à la faveur du ou des actes.

Les tarifs des principaux actes sont disponibles auprès du personnel et affichés en salle

d'attente. En dehors des tarifs codifiés, le vétérinaire ou les assistantes vous établiront un devis oral ou écrit.

Malgré tout, des imprévus peuvent surgir et le personnel de la clinique s'efforcera toujours de recueillir votre consentement pour tout dépassement d'un devis initial. Si l'on ne parvient pas à vous joindre dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera au mieux pour votre animal, en fonction de la discussion menée avant la prise en charge de celui-ci.

Les honoraires sont dus à la fin de la consultation ou lors de la restitution de votre animal après une intervention chirurgicale ou une hospitalisation. Cependant lors d'évaluations comportementales le rapport ne sera envoyé qu'après règlement en totalité des honoraires dus. En cas d'urgence entre midi et 14h une majoration de 32,50 euros sera facturée.

En cas de déplacement à domicile la majoration est de 33,10.

Nous nous réservons le droit, comme l'y autorise le code de déontologie vétérinaire, de ne pas ou plus recevoir les personnes qui ont, ou ont eu de mauvais comportements à l'égard de notre équipe (insultes, menaces, factures volontairement impayées).

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiements sous la forme de paiements échelonnés (en trois fois maximum, sur trois mois successifs). Ces facilités ne constituent pas un crédit. Dans le cas où des chèques émis seraient sans provision, nous refacturerons les frais bancaires inhérents à ces incidents.

En cas de non-paiement des honoraires, le cabinet vétérinaire appliquera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Béziers.