**CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT**

**DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DU PARC**

**APPELLATION DE L’ÉTABLISSEMENT DE SOINS**

Notre établissement de soins est classé clinique vétérinaire 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.

Adresse : 125 rue Charles Garnier – 88800 Vittel

Téléphone : 03.29.08.11.63

Courriel : veto.vittel@gmail.com

**HORAIRES D’OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D’ACCUEIL DU PUBLIC**

L’établissement est habituellement ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h00 et le samedi de 8h30 à 12h00.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous.

Durant les heures de fermeture, les clients sont invités à appeler le numéro habituel de la clinique qui les redirigera vers notre service de régulation téléphonique (cf infra.)

**PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX**

Personnel vétérinaire :

* SIMON Véronique, Numéro d’ordre 18401, titulaire du mandat sanitaire
* HOCIOTA Cristinel N° ordre 35904, titulaire du mandat sanitaire

Personnel non vétérinaire :

* Marine
* Isabelle
* Monique

**PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L’ÉTABLISSEMENT DE SOINS**

Consultations de médecine générale

Chirurgie de convenance, des tissus mous, gynécologique

Conseil en nutrition, hygiène et soins

Hospitalisation

Analyses sanguines :

Effectuées par nos soins sur un matériel d’analyse complet (hématologie, biochimie…)

Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec l'accord du client

Imagerie médicale :

Réalisation de radiographie : développement numérique

Échographie

Protocoles d’anesthésies générales définis et adaptés en fonction de la nature de l’intervention et des risques anesthésiques identifiés : anesthésie fixe associée à une surveillance.

Délivrance de médicaments :

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

**SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES**

Les animaux hospitalisés sont sous surveillance la journée pendant les horaires d’ouverture et nous effectuons un ou plusieurs passages durant les horaires de fermeture si l’hospitalisation doit se poursuivre une fois la clinique fermée au public.

**PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS**

Afin d‘assurer en dehors de nos horaires d’ouverture le suivi des animaux de notre clientèle, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec un centre de régulation téléphonique (Vétophonie) qui pourra répondre à vos questions et vous orienter si nécessaire vers la clinique Vétonimo – 6 rue Jacquard – 54500 Vandoeuvre les Nancy

**ESPÈCES TRAITÉES**

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

X Chiens

X Chats

X NAC

**CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT**

Les tarifs des actes courants sont affichés dans notre salle d’attente et des devis sont proposés aux clients en fonction des actes et interventions à réaliser.

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.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l’animal est rendu au client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d’hospitalisation du patient pour plusieurs jours ou lors de soins de longue durée. Les médicaments même non entamés ne peuvent être repris.

Les règlements sont acceptés par carte bancaire, virement, espèces et règlement en 2 à 4 fois avec notre prestataire Alma.

**LITIGES**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s’adresser au Conseil Régional de l’Ordre des Vétérinaires BP 74140, 57040 METZ Cedex 01 – tél : 09.72.61.71.34 – E-mail : cro.grand-est@ordre-veterinaire.fr

**RCP**

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de : Vetoptim assurance, 39 avenue Gambetta 75020 Paris

**MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d’un animal, client d’un vétérinaire non professionnel et tout vétérinaire inscrit au tableau de l’ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l’article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l’adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l’Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

**SECRET PROFESSIONNEL, LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES »**

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.

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 en effectuant la demande auprès du Docteur SIMON.

**RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIE A 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 (voir chapitre contrat de soins).

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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 du patient 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.

**DÉCÈS DE L’ANIMAL**

En cas de décès du patient, 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 - Faulquemont, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le Client.

Les frais d'incinération sont à la charge du Client

**ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX**

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

**ACCESSIBILITÉ**

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d’Accessibilité de la Clinique Vétérinaire du Parc est consultable à l’accueil sous sa forme papier.

**ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS**

Si vous trouvez un animal, nous pourrons vérifier si celui-ci possède une identification afin de contacter ses propriétaires ; cependant nous ne serons pas en mesure de le garder à la clinique. Pour cela, il vous faudra vous adresser directement à la police municipale ou à la mairie de la localité sur laquelle l’animal a été trouvé.