CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DU PARC

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT 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 vétérinaires.

Adresse : 125 rue Charles Garnier – 88800 VITTEL

Téléphone : 03. 29. 08. 11. 63

Courriel : contact@clinique-veterinaire-parc.fr

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 19h00 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 AFFECT AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- SIMON Véronique, N° Ordre 18401, Titulaire du mandat sanitaire
- CHARLUTEAU Mathieu, N° Ordre 28333, Titulaire du mandat sanitaire
- HOCIOTA Cristinel, N° Ordre 35905, Titulaire du mandat sanitaire

Personnel ASV :

- Monique
- Isabelle
- Céline
- Anuska

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- ✓ Consultations de médecine générale
- ✓ Chirurgies de convenance, des tissus mous, gynécologie
- ✓ 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
  - Echographie
- ✓ 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
  - Anesthésie gazeuse associée à une surveillance.

- ✓ Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- ✓ Vente 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 CONTINUITE 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 (Vetophonie) qui pourra répondre à vos questions et vous orienter si nécessaire vers la clinique VETONIMO – 6 rue Jacquard – 54 500 VANDOEUVRE LES NANCY.

ESPECES TRAITEES

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

- Chiens
- Chats
- N.A.C.

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT

Les tarifs de nos 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 au total 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 en cas d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours ou lors de soins de longue durée. Les médicaments entamés ne peuvent être repris.

Les règlements sont acceptés par carte bancaire, virement, espèces et chèques.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires BP 74 140, 57 040 METZ Cedex 01 – Tel : 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.

MEDIATEUR 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 151 – 1 du Code de la Consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacte 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, 43 rue de Bréguet, 75 011 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 modifications, de suppression des données le concernant en effectuant la demande auprès du Docteur SIMON.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique 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, pouvant entraîner une blessure de ce dernier et ou du personnel soignant, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention.

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 cas échéant, le praticien se réserve le droit de ne pas procéder à l'examen du patient si la situation ne lui semble pas suffisamment sécurisée.

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.

DECES 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 des 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 LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

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

ACCESSIBILITE

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 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 la garder à la clinique.

Pour cela, il vous faudra vous adresser directement à la police municipale (N° 06. 43. 50 . 71. 34 – M . MASSON le Responsable) ou à la mairie de la localité sur laquelle l'animal a été trouvé.