

Conditions générales de fonctionnement de la clinique

Notre établissement est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015. La clinique se trouve au 10 rue Ardant du Picq 54260 Longuyon. Vous pouvez nous contacter par téléphone au 03 82 26 50 05.

Horaires :

- Du lundi au vendredi la clinique est ouverte de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h30
- Le samedi la clinique est ouverte de 8h30 à 12h00
- Du lundi au vendredi les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h30.
- Le samedi les consultations ont lieu de 8h30 à 12h00 sur rendez-vous uniquement.
- Les urgences pendant les horaires d'ouverture seront prises en charge et intercalées entre les rendez-vous selon le degré d'urgence. Il pourra être proposé au propriétaire sans rendez-vous de laisser l'animal afin que celui-ci soit examiné en son absence dès que l'emploi du temps le permettra.

Personnel :

- Dr BEERTEN, vétérinaire collaborateur libéral, diplômé de l'ULG.
- Dr DUMONT, vétérinaire associé, diplômé de l'ULG.
- Dr SPIESER, vétérinaire associé, diplômé de Vetagrosup, campus vétérinaire de Lyon.
- Mme BEERTEN, assistante vétérinaire.
- Mme WIRTZ, assistante vétérinaire.
- Une assistante vétérinaire en apprentissage via Apform peut aussi être présente. Au 20 Mars 2025, Mme LAVERNE occupe ce poste.

Prestations effectuées au sein de la clinique :

- Consultations de médecine générale,
- Consultations de médecine préventive
- Chirurgie de convenance,
- Chirurgie des tissus mous,
- Analyses sanguines :
 - Biochimie (MScan-E),
 - Numérations - Formules sanguines (MS4+),
 - Ionogramme (MScan-E)
 - Hormonologie : ImMscan
 - Effectuées le cas échéant par le laboratoire « Cerbavet »,
- Anesthésies générales (fixe ou gazeuse) avec surveillance par oxymétrie de pouls
- Imagerie médicale :
 - Radiographies (générateur GER et capteur Plan FAS à partir de Octobre 2024),
 - Échographies (Versana Balance SCIL),
 - Microscope,
- 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 hospitalisés : La surveillance des animaux hospitalisés est effectuée par le vétérinaire d'astreinte pendant les horaires de fermeture de la clinique. Une caméra est présente dans la salle d'hospitalisation, pour faciliter la surveillance des animaux depuis le domicile du vétérinaire.
- Le vétérinaire d'astreinte n'est pas présent en permanence à la clinique.
- Pendant les horaires d'ouverture de la clinique, la surveillance des animaux hospitalisés est effectuée par l'ensemble du personnel présent dans les locaux.

Les visites aux animaux hospitalisés sont possibles uniquement sur rendez-vous et avec l'accord du personnel de la clinique.

Permanence et continuité de soins :

La clinique assure elle-même la continuité des soins et les urgences. Seules les urgences concernant les animaux habituellement suivis par la clinique sont assurées (sont considérés comme habituellement suivis les animaux ou élevages examinés au cours des 24 derniers mois). Les propriétaires d'animaux non suivis par nous dont le vétérinaire n'assure pas la permanence et la continuité des soins sont invités à suivre les consignes laissées par leur vétérinaire soit sur son répondeur, soit dans ses conditions générales de fonctionnement.

Espèces traitées :

- Chiens,
- Chats,
- Les NACs mammifères, dans la mesure des compétences du vétérinaire en poste,
- Animaux de rente,

Nb : les vétérinaires travaillant au sein de la clinique ont des compétences de base en médecine des NACS, et se réservent le droit de référer les animaux si le cas dépasse leur domaine de compétences (ex : coliques sévères, bouchon œsophagien, poulinage,...).

Risque thérapeutique, anesthésique, lié à la contention :

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie et tout acte chirurgical comportent un risque potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fait verbalement.

Un document sur les risques anesthésiques devra être lu et signé par les propriétaires avant toute anesthésie générale.

Le comportement ou les soins d'un animal nécessitent parfois l'utilisation de moyens de contention pour des raisons de sécurité. La contention peut entraîner exceptionnellement des blessures au patient malgré les précautions prises, en particulier sur les animaux agressifs ou indociles.

Les examens ou les soins du patient ne seront réalisés qu'avec l'accord par le client de la contention.

Entrée des animaux dans la clinique :

Tout animal amené à la clinique doit être tenu en laisse courte ou transporté dans une cage fermée adaptée.

La clinique décline toute responsabilité en cas d'accident causé par un chien non maintenu en laisse courte ou par tout animal ayant pu s'échapper.

Le personnel de la clinique se réserve le droit de refuser tout animal insuffisamment maîtrisé par le propriétaire ou présentant un risque selon le personnel de la clinique.

Décès de l'animal :

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet et si le propriétaire le souhaite, restituer le corps à des fins d'inhumation. Il est rappelé que l'enterrement d'un chien ou d'un chat n'est plus autorisé par la législation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer, par l'intermédiaire de la société AnimaCare, l'incinération avec ou sans restitution des cendres.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

Chiens dangereux :

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement muselés et accompagnés par une personne majeure, ayant l'habilitation et l'assurance adaptées.

Admission des animaux errants :

A défaut de connaître le propriétaire de l'animal présenté par un tiers, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de soulager la souffrance animale, le vétérinaire dirigera la tierce personne vers la mairie qui est en charge de la gestion des animaux errants sur la commune.

La clinique n'a pas le droit de garder les animaux errants et n'a pas les certificats de capacité pour l'accueil et la remise en liberté des animaux sauvages. Pour les animaux sauvages, merci de vous orienter vers le Centre de Sauvegarde de la Faune Lorraine de Valleroy

Conditions tarifaires :

Les tarifs des principaux actes sont affichés dans notre salle d'attente.

L'ensemble des tarifs sont disponibles sur demande.

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 détaillée, conformément à la législation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur chiffrage exact. Dans ce cas, un devis incluant des paliers financiers sera remis au client.

Chaque dépassement de palier devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

Suite à une augmentation des rendez-vous non honorés, le cas échéant, des frais pourront vous être facturés pour la gêne occasionnée, conformément à l'article 1240 du code civil.

Modalités de règlement :

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés.

Tout médicament acheté ne sera ni repris, ni échangé, conformément à la législation en vigueur.

En cas de retard de paiement, des frais de relance et/ou des agios peuvent être appliqués.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement. Cette poursuite se fait par l'intermédiaire d'un organisme de recouvrement, PREGERISK, ou par huissier de justice.

Litiges :

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV Grand Est

RCP :

AXA Assurances, 54260, Longuyon.

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.

Médiateur de la consommation :

- 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.