CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

Clinique Vétérinaire la Fougère

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre espace attente. Elles peuvent vous être remises sous forme papier à la clinique ou être consultées en ligne à l'adresse suivante : www.cliniqueveterinairelafougere.fr

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

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 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires (https://www.veterinaire.fr).
Outre les animaux de compagnie, nous prenons en charges également les équins et les animaux de rente (bovins, ovins, caprins, porcins).

2 – CONTACT, HORAIRES D'OUVERTURE ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

Adresse et coordonnées de l'établissement :

Clinique Vétérinaire la Fougère
Lieu-dit La Fougère, 1359 Route de la Gare, 24550 Villefranche du Périgord
Tél :05.53.29.97.46.
Mail : contact@lafougere.fr

La Clinique est ouverte du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h30 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 12h30 sauf les jours fériés.
Les consultations ont lieu sur rendez-vous les après-midi. En dehors des heures d'ouverture, la continuité des soins et la permanence pour les urgences sont assurées pour la clientèle selon les modalités prévues à la rubrique 6 du présent document.

3 – PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS AUX ANIMAUX

L'équipe médicale est composée de 5 vétérinaires :

Dr. Bernard SCHARTZ – Associé - n° d'ordre 13212 – Diplômé de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège.
Dr. Raphaël OVART – Associé - n° d'ordre 18378 – Diplômé de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège.
Dr. Tatiana DEINEKO – Salariée - n° d'ordre 34675 – Diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège.
Dr. Hortense PIAT – Salariée – n° d'ordre 38799 – Diplômée de l'Université CEU Cardinal Herrera de Valence.
Dr. Bérenger CARMONA – Salarié – n° d'ordre 37735 - Diplômé de l'Université Alfonso X de Madrid.

Les vétérinaires sont appuyés par 5 assistantes de santé vétérinaire :

Marion ESTOR : Auxiliaire spécialisée vétérinaire
Sara DUBOIS : Auxiliaire spécialisée vétérinaire

Evianne Van Dam : Auxiliaire spécialisée vétérinaire
Jessica GHIBAUDO : Auxiliaire spécialisée vétérinaire
Manon DUCHER : Assistante vétérinaire

4 – PRESTATIONS VÉTÉRINAIRES EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

Nous assurons les consultations généralistes ainsi que la vente de médicaments (conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur), de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques ou diététiques pour les chiens et les chats.

- Consultations générales
- Chirurgies de convenance
- Chirurgie générale
- Analyses sanguines
- Radiographie numérique
- Echographie diagnostique et interventionnelle
- Réanimation / urgences / hospitalisation
- Anesthésie générale (fixe et volatile)

5 – SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Le vétérinaire ayant eu l'animal en consultation assisté par l'ensemble du personnel soignant auquel il peut déléguer assure la surveillance et les soins de celui-ci pendant son hospitalisation.
En dehors des périodes d'ouverture, c'est le vétérinaire assurant la garde qui prend le relais.
La surveillance n'implique pas nécessairement et systématiquement la présence permanente d'un vétérinaire sur place qui est décidée au cas par cas en fonction de la nature des soins à prodiguer et du cas traité.

6 – PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Nous assurons la continuité des soins sur tous les animaux que nous avons traités.
Les urgences sont assurées jour et nuit, 7 jours sur 7 et 365 jours par an au 05.53.29.97.46.

7 – ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement traitées à la clinique sont les chiens, les chats, les rongeurs et lagomorphes.
Nous traitons également les équins, bovins, ovins, caprins, porcins et les volailles de compagnie.

8 – RISQUES THERAPEUTIQUES- RISQUES ANESTHESIQUES- RISQUES LIES A LA CONTENTION- CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent leur part de risque dont notre équipe informera oralement le client. Une anesthésie par exemple, même bien conduite peut engager le pronostic vital.
Une chirurgie peut déboucher sur des complications infectieuses même si elle est réalisée selon les bonnes pratiques.
Un médicament même convenablement prescrit peut révéler à l'usage une sensibilité particulière de l'animal qui serait par nature imprévisible ou des effets secondaires ou indésirables non habituels dans leur ampleur.
L'information dans le domaine des risques se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante. Dans les cas particulièrement risqués ou graves pouvant mettre en jeu la vie de l'animal ou visés à la rubrique 9 ci-dessous, sous forme d'un contrat de soin écrit

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement causer une blessure de ce dernier, du personnel soignant ou de tiers.
En salle d'attente où le port de la muselière sur les chiens est recommandé, les accompagnants des animaux

présentés à la consultation assurent la pleine responsabilité des dommages commis par leur animal si celui-ci n'est pas muselé et tenu en laisse, et au-delà de la porte du couloir des consultations si leur animal n'est pas tenu en laisse.
En consultation notre équipe informera le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité. L'examen ne sera effectué qu'en cas d'acceptation du client.
Le client déclare avoir pris connaissance de cette rubrique et accepté les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncés ci-dessus. Les complications qui résulteraient d'une chirurgie ou d'un traitement médical sont à sa charge. Le client assure sous sa responsabilité la surveillance de son animal une fois que celui-ci est restitué, s'agissant notamment des risques liés à l'attaque par l'animal de sa propre plaie chirurgicale.

9 – CONTRAT DE SOINS

Toute intervention de nature médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de risques ou de conditions particulières non précisées ou non mentionnées à la rubrique 8 du présent document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soin écrit. Ce dernier spécifiera que le client comprend et accepte les risques et les conditions liés à l'intervention qui lui auront été expliqués oralement et apportera les informations complémentaires nécessaires au consentement éclairé.

10 – DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal nous pouvons le restituer si la législation le permet et si le client le souhaite à des fins d'inhumation.
Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société ESTHIMA l'incinération collective ou individuelle du corps.
Toute demande d'incinération devra être écrite et signée du client. Les frais seront à la charge du client et à régler directement à la clinique. Les honoraires demandés incluent les frais de stockage et de gestion supportés par la clinique en vue de la bonne conduite des opérations.
Le délai d'incinération ne sont pas connus à l'avance mais une traçabilité du corps est assurée via le numéro de référence figurant en en-tête de la demande d'incinération remise au client.

11 – ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

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

12 – ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

À défaut de connaître le détenteur d'un animal signalé errant, la clinique n'a pas mandat pour servir de fourrière.
Le Code Rural prévoit que ce service est un service public à la charge des communes qui restent seule décisionnaires et mandataires des services de fourrière.
Préalablement à la décision, le seul service réalisable est la recherche d'une identification.
Un numéro de téléphone doit être affiché dans chaque mairie de façon visible pour le public pour indiquer la marche à suivre, y compris la nuit et le weekend.
Dans le cadre de conventions avec certaines mairies ou fourrières, la clinique peut recevoir ponctuellement dans certains cas précis des animaux trouvés sur la voie publique. Elle n'est pas habilitée à répondre positivement à tous les appels du public dans ce domaine.
Les animaux qui sont pris en charge sont remis à la fourrière dès que possible ou à leur propriétaire si celui-ci est retrouvé.

13 – CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont consultables en salle d'attente.
Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés, et donnera lieu à une facture détaillée conforme à la législation.
La nature aléatoire de certains actes, situations chirurgicales rend parfois difficile leur référencement et leur tarification exacte sous forme d'un devis avec un montant figé. Ce dernier n'a donc pas un caractère contractuel. Il peut cependant être édité à titre informatif et n'engage que sur le contenu qu'il décrit.
Des dépassements sont possibles pour tout type de soins non prévus sous couvert de l'accord du propriétaire.
En cas d'hospitalisation, ces soins peuvent être décidés en urgence : par conséquent le propriétaire doit être joignable à défaut de quoi le vétérinaire prendra toute mesure dans l'intérêt de l'animal.
Les dépassements d'honoraires inhérents à cette situation seront à la charge du client.
Tout devis signé engage le propriétaire à le régler à la restitution de son animal.

14 – MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables dès la fin de la consultation ou quand l'animal est restitué au client.
De manière exceptionnelle et anticipée, un paiement différé ou fractionné et échelonné peut être accepté selon des modalités à convenir.
Un acompte pourra dans tous les cas être demandé pour des soins ou une hospitalisation de longue durée ou pour une chirurgie dont le moment dépasse 100 euros TTC.
Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois (sous présentation de la facture). Les médicaments, même non entamés, ne peuvent être repris.

Des pénalités de retard calculées au taux égal 1.5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.
Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non–paiement.

15 – GESTION DES LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre Vétérinaire de Nouvelle Aquitaine, 40 rue de Belfort 330000 Bordeaux - Tél :05.56.24.56.93.

Si le litige est d'ordre financier, celui-ci pourra être résolu par l'intermédiaire du médiateur national de la Profession Vétérinaire: Le Docteur vétérinaire Pascal FANUEL assure la mission de médiateur des réclamations des clients envers les veterinaries. Contact par voie électronique à l'adresse suivante : mediateur-conso@ordre.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.

16 – RCP

Les vétérinaires rattachés au Domicile Professionnel sont assurés en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie suivante : ABEILLE ASSURANCES, Agence Avignon Grand Delta, Sarl Poulnot Assurances, 25 rue de l'épeautre- Rés Le Prélude B 30133 Les Angles - Tél:04.90.19.91.00.

17 – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Conformément à la Loi « informatique et libertés » du 6 janvier 78 tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de la Clinique Vétérinaire.
La profession vétérinaire est soumise au secret professionnel : aucune information recueillie en consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.