

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE ENTRE LES FORTS

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante : <http://www.entrelesforts.fr>

Tout acte effectué dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

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

La Clinique vétérinaire Entre les Forts répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires pour animaux de compagnie et animaux d'élevage et aux obligations telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponibles et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

Coordonnées :

Clinique vétérinaire Entre les Forts SELARL

7 Zone de Champtave

39110 Bracon

03 84 73 11 50

entrelesforts@free.fr

Site internet : <http://www.entrelesforts.fr>

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les nouveaux animaux de compagnie (uniquement les mammifères), et les animaux d'élevage (ruminants, porcins, volailles, lapins).

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

La Clinique vétérinaire Entre les Forts est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, et le samedi de 09h00 à 18h00.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous.

Les consultations sans rendez-vous pendant les horaires d'ouverture sont possibles uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité des vétérinaires.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

En dehors de ces horaires, le dimanche et les jours fériés, les vétérinaires de la Clinique vétérinaire assurent les urgences. Pour les contacter, et uniquement en cas d'urgence, veuillez appeler le 03 84 73 11 50.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la Clinique vétérinaire Entre les Forts se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- est en défaut de paiement
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler au moins 24 h à l'avance
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

DV Pascal FERRIERE
DV Emilie PAILLOUX
DV Sylvain QUINTARD
DV Morgane MENNESSIER
DV Séraphine BIMBOES
DV Charlotte THOMAS

Personnel non vétérinaire :

Aurore BELLATA, auxiliaire vétérinaire
Romane CASTELLA, auxiliaire vétérinaire
Eva SALVI, auxiliaire vétérinaire

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chien, chat) ou puce électronique des animaux de compagnie
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe)
- Chirurgie de convenance (stérilisations) et chirurgie générale
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, endocrinologie, bactériologies)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographie
- Hospitalisation

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la Clinique vétérinaire Entre les Forts collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de la Clinique vétérinaire Entre les Forts sous supervision vétérinaire.

En dehors des heures d'ouverture, les animaux hospitalisés sont surveillés de façon discontinue en fonction de la nécessité de cette surveillance.

L'hospitalisation des animaux nécessitant une surveillance continue et/ou des soins intensifs sera confiée à des Centres Hospitaliers Vétérinaires collaborant avec la Clinique vétérinaire Entre les Forts.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Les urgences et gardes sont assurées exclusivement par les vétérinaires de la Clinique vétérinaire Entre les Forts, 24h sur 24, tous les jours de l'année, après appel téléphonique au 03 84 73 11 50.

ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les nouveaux animaux de compagnie (uniquement les mammifères), et les animaux d'élevage (ruminants, porcins, volailles, lapins).

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

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont les vétérinaires informeront le client. Cette information se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins peut être signé pour certaines prises en charge.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. Les vétérinaires informeront dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, pour des raisons de sécurité.

L'examen de l'animal ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal, les vétérinaires peuvent, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à fins d'inhumation.

Dans les autres cas, la clinique peut prendre en charge le corps pour en confier la crémation collective ou individuelle à la société Esthima.

En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client.

MODALITÉS D'ADMISSION DES ANIMAUX

Les chats doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur taille.

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin.

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

MODALITÉS D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La clinique vétérinaire ne prend pas en charge les animaux errants.

Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés (Code rural et de la pêche maritime : articles L 211-19 à L211-27 ; R 211-11, R 211-12).

Nous pouvons, gratuitement si pendant nos horaires d'ouverture, 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 de la commune concernée.

Les animaux sauvages relèvent des centres de soins de la faune sauvage.

VENTES DE MÉDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

La clinique vétérinaire est autorisée, et ce, uniquement à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (c'est à dire dont le ou les animal/aux sont suivis par la Clinique et inscrits dans le fichier patients). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, le Clinique est autorisé à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.

Les produits vendus (hors médicaments sur prescription) peuvent être repris si non déballés, non ouverts, dans les 5 jours qui suivent la vente sur présentation d'une facture émise par la Clinique vétérinaire Entre les Forts.

Les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Fonctionnement du site internet partenaire en ligne :

Le site internet Chronovet (<https://chronovet.fr>) permet d'avoir accès aux aliments, produits de parapharmacie et accessoires de notre centrale d'achat. Les produits doivent être commandés via le site et payés en ligne, et peuvent être livrés gratuitement à la Clinique.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des principaux actes sont disponibles sur le site internet de la Clinique vétérinaire Entre les Forts, à l'adresse suivante : <https://www.entrelesforts.fr>, et sur simple demande.

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous établir un chiffrage pour tout acte.

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent survenir. D'une façon générale, pour tout surcoût, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient.

MODALITÉS DE RÈGLEMENT

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

Un acompte pourra être demandé, notamment avant une intervention chirurgicale ou lors d'hospitalisation de l'animal.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments ou produit hors prescription non entamés. Les médicaments même non entamés ne peuvent être repris.

Le paiement par chèque est accepté.

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).

En cas de non-paiement des honoraires, la Clinique vétérinaire appliquera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue à l'article L441-6 du Code du Commerce, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Lons le Saunier.

ACCESSIBILITE

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la clinique vétérinaire Entre les Forts est consultable à l'accueil de la clinique, et sur notre site internet.

LITIGES

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Bourgogne Franche Comté peut être sollicité :

CROV-BFC
Parc Tertiaire des Grands Crus
60 F Avenue du 14 Juillet
21300 CHENÔVE
03 80 43 94 09
cro.bourgogne-franche-comte@ordre.veterinaire.fr

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à
Clinique vétérinaire Entre les Forts
7 Zone de Champtave
39110 Bracon

En cas de contestation des solutions proposées, 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.

RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

MMA
Equage
12 Place Saint Pierre
25300 Pontarlier
03 81 39 06 08

LOI «INFORMATIQUE ET LIBERTÉS», SECRET PROFESSIONNEL

La Clinique vétérinaire Entre les Forts dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la clinique ont accès à ce fichier.

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du Code Rural et de la Pêche Maritime.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime). Aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel (article 17 de la Convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995. Étendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

Conformément à la [loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés](#), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations vous concernant, en en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr Pascal Ferrière.

Conditions générales de fonctionnement validées le 1^{er} janvier 2024

