CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DU PECHER

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.

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

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

La clinique vétérinaire du Pêcher répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires pour animaux de compagnie 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.

Adresse : 2 Rue les Moletons 43120 Monistrol sur Loire

Téléphone : 0471665393

Adresse mail : vetos.monistrol@orange.fr

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats) et les nouveaux animaux de compagnie (lapins, furets, rongeurs et oiseaux).

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 08h30 à 12h00.

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

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité du vétérinaire.

En dehors de ces horaires, le samedi après-midi, le dimanche et les jours fériés, les vétérinaires de la clinique assurent les urgences. Pour les contacter, composez le numéro habituel, vous serez mis en relation avec le service de garde.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la clinique du Pêcher se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- est en défaut de paiement
- 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 AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS

Personnel vétérinaire :

DV LACOMBRE Agnès

DV TREUIL Frédéric

DV SOUBRIER Thomas

DV VIGIE Antony

DV JOCQUEVIEL Paul

DV CATAYS Guillaume

DV GAYDON Ludivine

DV MEURIN Lucie

DV PASCOLO Baptiste

DV KAMMERER Pauline

DV MIALON Lise

Personnel non vétérinaire :

Mme GIRE Agnès, ASV

Mme HULAS Coralie, ASV

Mme CHOMARAT Laurie, ASV

Mme GIRAULT Sandra, ASV

Mme THOMAS Romane, ASV

Mme COTE Anne-Marie, ASV

Mme SOUVIGNET Océane, ASV

Mme TREBUCHON Camille, ASV

Lors de leurs absences, les vétérinaires seront parfois remplacés par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DU PECHER

- Consultation de médecine générale
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chien, chat), puce électronique des animaux de compagnie et NAC
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire
- Chirurgies de convenance (stérilisation et castration), générales abdominales et thoraciques, orthopédiques…
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, analyses d'urine)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies

D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés.

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la clinique vétérinaire du pêcher collabore avec d'autres vétérinaires, cliniques vétérinaires ou des centres d'imagerie vétérinaire :

- Clinique Vet4vet à Saint-Étienne pour la chirurgie osseuse et Scanner
- Clinique Onlyvet à Lyon pour la médecine interne et l'orthopédie
- Docteur Jorge PANEQUE qui intervient au sein de la clinique pour des chirurgies osseuses et tissus mous.

SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de la clinique vétérinaire du Pêcher sous supervision vétérinaire. En dehors des horaires d'ouverture, les vétérinaires de garde assurent la surveillance des animaux hospitalisés à l'aide d'une caméra.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Les urgences et gardes pour les animaux de rente et les chevaux sont assurées exclusivement par les vétérinaires de la clinique vétérinaire Saint Pierr, 24h24, tous les jours de l'année, après appel téléphonique.

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux de compagnie qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec la structure suivante pour les soirs, week-ends et jours fériés :
- V2TU Saint Etienne, 35 Cours Fauriel, 42100 SAINT ETIENNE

Pour les midis, les urgences sont assurées par les vétérinaires de notre structure, les appels étant gérés par la plateforme Vétophonie.

ESPECES TRAITEES

Les espèces traités dans la clinique sont les chiens, les chats, les furets, les lapins, les rongeurs et les oiseaux ainsi que les petits ruminants.

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 potentiel pour lequel le client sera informé par le vétérinaire. 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

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 de l'animal, 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 la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Elles peuvent aussi vous être expédiées à domicile ou chez un autre vétérinaire en cas de nécessité, sans supplément. 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.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX

Les chats doivent être dans un panier de transport ou une cage de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie.

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

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

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.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La clinique vétérinaire du Pêcher ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons 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 ou les pompiers.

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

La clinique vétérinaire du Pêcher est autorisée, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, la clinique vétérinaire est autorisée 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 peuvent être repris si non déballés, non ouverts sur présentation d'une facture émise par la clinique.

CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGES ET DEVIS

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente

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 surgir. 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.

MODALITES DE REGLEMENT

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 acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments ou de médicaments non entamés et non périmés.

COMMUNICATION

La clinique vétérinaire du pêcher dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : https://www.cliniqueveterinairedupecher.fr/

DEONTOLOGIE

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Auvergne Rhône-Alpes peut être sollicité :

CROV-AURA
110 avenue Barthélémy Buyer
69009 LYON
Tél : 04 72 57 16 65
E-mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à Clinique Vétérinaire du Pêcher, 2 Rue les Moletons 43120 Monistrol sur Loire

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.

ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Allianz : n° de contrat 42028585

Adresse : SARL Liogier Assurances

40 Boulevard Saint Louis

43000 Le Puy En Velay

04 71 09 32 23

E mail : liogier.le-puy-en-velay@allianz.fr

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

La clinique vétérinaire du Pêcher 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.

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.

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 vétérinaire du Pêcher ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

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).

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. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

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 Docteur Vétérinaire Antony VIGIE.

*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Et

*Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) »

Conditions générales de fonctionnement validées le 01/08/2024

SOUBRIER Thomas

SELARL Groupe Vétérinaire
entre Sucs et Loire
60 rue des Bouleaux
43200 YSSINGEAUX
Tél. 04 71 59 01 17
Mail : velos.glrt@wanadoo.fr