

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

ESPACE VETERINAIRE GERMANOIS

224 ALLEE DES ODDINS

42640 ST GERMAIN LESPINASSE

Les présentes conditions sont consultables sur notre site internet. Sur simple demande de votre part elles peuvent vous être remises sous un format papier. Elles sont également en libre accès sur le site internet de la clinique :

<https://www.espace-veterinaire-germanois.com>
rubrique Services/CGF

Tout acte effectué sur un patient par un des vétérinaires de la clinique (au sein de l'établissement ou à domicile) est soumis aux conditions générales de fonctionnement détaillées ci-après, que le client, propriétaire ou détenteur du patient, déclare accepter expressément.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITEES

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » et « cabinet vétérinaire pour ruminants » 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 des vétérinaires.

Adresse : 224 allée des Oddins, 42640 ST GERMAIN LESPINASSE

Tél. : 04.77.64.50.00

Mail : contact@espace-veterinaire-germanois.com

Site internet : <https://www.espace-veterinaire-germanois.com>

Facebook : <https://www.facebook.com/EspaceVeterinaireGermanois>

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

La clinique est ouverte

- du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 19h
- le samedi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous.

Les urgences sont assurées par un vétérinaire de la clinique 24h/24, 7 jours/7 au numéro habituel : 04.77.64.50.00.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Vincent OUTTERS, Docteur Vétérinaire diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, exerce la médecine et la chirurgie des animaux de rente, de compagnie, et des équidés.

Denis DONJON, Docteur Vétérinaire diplômé de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Parme (Italie), exerce la médecine et la chirurgie des animaux de rente, de compagnie, et des équidés.

Ludovic BELLIS, Docteur Vétérinaire diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse, exerce la médecine et la chirurgie des animaux de rente, de compagnie, et des équidés. Diplômé en ostéopathie vétérinaire par l'IMAOV.

Gwenaël OUTTERS-BOILLIN, Docteur Vétérinaire diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, exerce la médecine et la chirurgie des animaux de compagnie, comportementaliste diplômée des Ecoles Vétérinaires Françaises, inscrite sur la liste pour l'évaluation des chiens dits dangereux.

Pierre BRETON, Docteur Vétérinaire diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, exerce la médecine et la chirurgie des animaux de rente, de compagnie, et des équidés.

Julie BREVAUX, Docteur Vétérinaire diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse, exerce la médecine et la chirurgie des animaux de compagnie et des équidés.

Cyrielle GODART, Docteur Vétérinaire diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse, exerce la médecine et la chirurgie des animaux de rente, de compagnie, et des équidés.

Dominique RIVAT, Auxiliaire Vétérinaire Qualifiée.

Isabelle MOUTTET, Auxiliaire Vétérinaire Qualifiée.

Sarah BUSSET, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire.

Cécile MASQUELIER, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire.

ESPECES TRAITEES

La clinique prend en charge les principaux animaux de compagnie (chiens, chats, lapins, furets, cobayes et autres petits rongeurs), les animaux de rente (bovins, ovins, caprins, porcins, volailles), ainsi que les équidés (chevaux, poneys, ânes).

Nous ne disposons pas du matériel ou des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées, notamment les animaux exotiques. Le cas échéant, nous pourrions vous conseiller un autre établissement à même de vous recevoir. Une liste des vétérinaires

spécialistes pour ces espèces, gérée par le Conseil de l'Ordre, est disponible sur www.veterinaire.fr.

CONDITIONS D'ACCUEIL DES ANIMAUX

Avant leur entrée dans l'établissement, les chiens sont obligatoirement tenus en laisse, et les chats et autres petits animaux sont enfermés dans une cage de transport adaptée.

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

En cas d'animal particulièrement dangereux, le client doit en informer le personnel de la clinique avant son arrivée puis venir s'annoncer à l'accueil en laissant l'animal dans la voiture et ce afin d'organiser au mieux la prise en charge de l'animal.

Lorsque la sécurité des personnes ne peut être assurée, nous nous réservons le droit de refuser l'accueil de tout animal particulièrement dangereux.

ANIMAUX ERRANTS

Nous ne prenons pas en charge les animaux errants. Le maire est responsable des animaux errants sur sa commune, doit organiser leur prise en charge et leurs soins, et assurer l'information concernant ce service (article R 211-12 du Code rural). Il faut donc contacter la mairie de la commune où l'animal est trouvé.

La mairie vous donnera les coordonnées d'un **service de ramassage** qui pourra venir prendre en charge l'animal sur la voie publique, ou les coordonnées de la fourrière qui pourra vérifier si l'animal est identifié par transpondeur (puce), rechercher son maître, et l'accueillir dans l'attente de le retrouver.

La nuit ou les jours fériés, vous obtiendrez le numéro d'urgence à contacter sur le répondeur de la mairie. Dans le cas contraire, c'est la **gendarmerie** la plus proche qui vous le communiquera.

Si l'animal est blessé sur la voie publique, le service de ramassage indiqué par la mairie pourra le prendre en charge (voire, si besoin, les pompiers). A la fourrière, les chiens ou chats blessés seront soignés par un vétérinaire.

S'il s'agit d'un animal sauvage, nous vous invitons à consulter le document intitulé « **J'ai trouvé un animal en détresse, que faire ?** », consultable directement depuis la page d'accueil de notre site internet.

Le centre de soins pour la faune sauvage le plus proche est :

L'Hirondelle

Centre de Soins pour Animaux Sauvages

705 chemin du Napoly
69490 SAINT FORGEUX

contact@hirondelle.ovh

04 74 05 78 85

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

Animaux de compagnie

- Consultations de médecine générale
- Gestion des urgences (obstétrique, blessures, accidents...)
- Consultations de médecine préventive (vaccination, identification)
- Chirurgie générale (stérilisation, chirurgie des tissus mous, dentisterie)
- Petite chirurgie ostéo-articulaire
- Consultations de comportement (vétérinaire DIE)
- Consultations en ostéopathie
- Hospitalisation
- Analyses et laboratoire internalisées: biochimie, hématologie, ionogramme, gaz sanguins, PCR.
- Imagerie médicale : radiologie et échographie
- Anesthésie et prise en charge de la douleur : protocole adapté selon l'état du patient, notamment anesthésie gazeuse.
- Pharmacie vétérinaire
- Phytothérapie et homéopathie
- Vidéosurveillance des animaux hospitalisés
- Produits d'hygiène et de soins : antiparasitaires internes et externes, soins d'hygiène, dermatologiques et buccodentaires, produits d'entretien et de contention.
- Nutrition : aliments physiologiques, aliments diététiques, aliments de convalescence.

Animaux de rente

- Consultations de médecine générale
- Gestion des urgences (obstétrique, blessures, accidents...)
- Pathologie néonatale
- Chirurgie : obstétrique, pathologie du nombril, pathologie du membre, castration, chirurgie de caillette...
- Parages et soins des pieds
- Consultations en ostéopathie
- Analyses sur site, à la clinique (biochimie, hématologie, ionogramme, gaz sanguins) ou en partenariat avec des laboratoires d'analyses
- Prélèvements et certifications sanitaires
- Suivis d'élevage et de pathologies de troupeau
- Suivis de reproduction échographiques
- Pharmacie vétérinaire
- Produits d'hygiène et de soins

Equidés

- Consultations de médecine générale
- Gestion des urgences (obstétrique, blessures, accidents...)
- Identifications électroniques et signalements
- Castrations
- Suivis de reproduction échographique
- Visites d'achat
- Parages et soins des pieds
- Dentisterie
- Consultations en ostéopathie
- Analyses sur site, à la clinique (biochimie, hématologie, ionogramme, gaz sanguins, PCR), ou en partenariat avec des laboratoires d'analyses
- Pharmacie vétérinaire
- Phytothérapie

- Produits d'hygiène et de soins

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état. L'équipe vétérinaire et les ASV assurent la surveillance et les soins pendant les heures d'ouverture.

Le vétérinaire de garde assure les soins en dehors de ces horaires, aussi souvent que l'état de l'animal le nécessite, mais ne reste pas à son chevet en permanence. Il dispose d'un système de vidéosurveillance pour veiller sur les animaux à distance, à toute heure.

Les visites aux animaux hospitalisés sont possibles pendant les heures de consultation, sur rendez-vous.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Pendant les heures d'ouverture, les urgences sont assurées par le ou les vétérinaires présents qui prendront en charge rapidement votre animal.

Pour faciliter et optimiser cette prise en charge, l'idéal est de prendre contact par téléphone avant de vous présenter lorsque cela est possible.

En dehors des heures d'ouverture, les urgences sont assurées par un vétérinaire de la clinique 24h/24, 7 jours/7 au numéro habituel : 04.77.64.50.00.

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

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel 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 du patient par écrit sous la forme d'un contrat de soin ou d'un consentement.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'emploi de moyens de contention qui peuvent occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier et /ou du personnel soignant. Notre équipe informera le client de la nécessité d'utiliser une contention ou une sédation pour des raisons de sécurité, et 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, accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

DECES DE L'ANIMAL

Cette partie concerne uniquement les animaux de compagnie.

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à des fins d'inhumation.

Dans le cas contraire, nous assurons par l'intermédiaire de la société INCINERIS (255, Rue Charles de Gaulle 01500 Château-Gaillard), l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande devra être signée par le client.

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

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des principaux actes sont affichés dans la salle d'attente, et sur le site internet, rubrique "Services".

L'ensemble des tarifs est disponible sur simple demande. Un devis précis peut être réalisé par le vétérinaire selon la demande du client et l'état de santé de son animal. La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement ou leur chiffrage exact, dans ce cas le vétérinaire fera tout son possible pour renseigner le client.

Le total à régler résulte de la somme des prestations médicales, chirurgicales, des médicaments et autres produits délivrés, ainsi que la TVA.

Il donne lieu à la production d'un relevé d'honoraires ou d'une facture détaillée HT et TTC.

MODALITES DE REGLEMENT

Le paiement comptant est exigible à réception de la facture.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard de 10,00% sont appliquées. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est également appliquée

pour les professionnels (Art. D. 441-5). Des frais de gestion ainsi que des frais de poste peuvent également être appliqués.

Nous acceptons les règlements par espèces, chèque, carte bancaire, prélèvement automatique et virement bancaire.

En cas d'impayés, nous nous réservons le droit de refuser toute nouvelle consultation jusqu'à recouvrement total des dettes, à l'exception d'une urgence vitale.

LITIGES

Notre objectif est de répondre aux attentes de nos clients en étant à leur écoute et d'être transparents dans les choix que nous proposons.

Malgré tout, en cas d'insatisfaction, nous invitons nos clients à prendre contact avec nous afin de trouver une solution ensemble.

Pour un litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, 110 avenue Barthélémy Buyer, 69009 Lyon, tél. 04.72.57.16.65, ou par mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

Pour un litige à caractère commercial, le client peut contacter le médiateur de la consommation : mediateur-conso@veterinaire.fr

RCP

Notre assurance en Responsabilité Civile Professionnelle est gérée par la SARL PHD, agent général AVIVA, Portes du Grand Angle, avenue de la deuxième DB, porte F, 30133 Les Angles.

Le plafond de garantie de notre RCP pour dommage à un animal est de 150.000 €.

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Docteurs Vincent OUTTERS, Denis DONJON et Ludovic BELLIS.

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.

