

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE LAFAYETTE

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées sur notre site internet.

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

Appellation de l'Etablissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » et répond 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 disponible à l'adresse suivante : https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les nouveaux animaux de compagnie (petits mammifères).

Pour nous joindre :

Clinique vétérinaire Lafayette

743 avenue Denis Crapon

38780 Pont-Evêque

04 74 57 79 37

cliniqueveterinairelafayette38@orange.fr

En cas d'urgence : 04 81 43 04 00

Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil des patients

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

Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au samedi.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la clinique vétérinaire Lafayette 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

- 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 patients

Personnel vétérinaire :

- Dr vétérinaire Jérôme Rubenach (associé)
- Dr vétérinaire Magali Parisot-Outhier (associée)
- Dr vétérinaire Anne-Laure Dutey (associée)
- Dr vétérinaire Elise Pactat (salariée)
- Dr vétérinaire Guillaume Masquillier (salarié)

Personnel non vétérinaire :

- Martine Boisse ASV niveau 5
- Stéphanie Chevalier ASV niveau 5
- Carine Favel ASV niveau 5
- Thaïs Rocca ASV niveau 5
- Carole Rouchouze ASV niveau 5

Prestations effectuées au sein de la clinique vétérinaire Lafayette

- ✓ Consultations de médecine générale
- ✓ Consultations de médecine préventive (vaccination, identification...)
- ✓ Consultations de comportement
- ✓ Evaluations comportementales
- ✓ Détartrages et soins dentaires
- ✓ Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe)
- ✓ Chirurgies de convenance
- ✓ Chirurgies générales des tissus mous et orthopédiques
- ✓ Chirurgies orthopédiques spécialisées : ChirVetPlus (vétérinaire itinérant spécialiste en chirurgie vient opérer à la clinique)
- ✓ Analyses de laboratoire :
 - Effectuées par nos soins : biochimie, hémogramme, frottis sanguins, ionogramme, endocrinologie, temps de coagulation, analyse d'urine, cytologie
 - Effectuées par un laboratoire extérieur : bactériologie, PCR, sérologie, coprologie, mycologie, cytologie, histologie, titrage anti-rabique, test ADN...
- ✓ Examens complémentaires d'imagerie : radiographies numériques et échographies
- ✓ Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- ✓ Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

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

Surveillance des patients hospitalisés

Il n'y a pas de surveillance des animaux 24h/24. La surveillance est assurée par les ASV et les vétérinaires pendant les heures d'ouverture et par les vétérinaires pendant les heures de fermeture. Ces derniers, en fonction des soins à réaliser, se déplacent à la clinique pour surveiller et traiter les animaux. Si un animal présente une pathologie sévère, nécessitant une surveillance permanente, nous référons alors à une structure fonctionnant 24h/24.

Permanence et Continuité des soins

- Conformément au code de déontologie, la clinique vétérinaire Lafayette participe à un service d'astreinte **entre 12h et 14h**. Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence. Pour joindre le vétérinaire d'astreinte, appelez le 04 81 43 04 00. Il regroupe les structures suivantes :
 - Clinique vétérinaire NaturOpattes à Vienne
 - Clinique vétérinaire Lafayette à Pont-Evêque
 - Clinique vétérinaire Vet&AI à Saint Romain en Gal

- Pour la gestion des urgences les **nuits, les samedis après-midi, dimanches et jours fériés**, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec les structures suivantes :
 - V2TU (vétérinaires 24h/24)
7 Rue Jean Zay, 69800 Saint-Priest
04 27 04 00 27

 - Clinique vétérinaire Armonia :
37 Rue Serge Mauroit, 38090 Villefontaine
04 74 96 25 50

Espèces traitées

L'ensemble des espèces animales de compagnie : chiens, chats et NAC (petits mammifères) est pris en charge par la clinique vétérinaire Lafayette.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rente.

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 la clinique vétérinaire Lafayette informera 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. La clinique vétérinaire Lafayette informera 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.

Contrat de soins, conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Décès 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 des fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société SAD (28 Rue des Carrières, 34680 Saint-Georges-d'Orques). 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. Toute demande de crémation devra être 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 morphologie et leur physiologie. Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin.

Modalités d'admission des animaux visés par la législation 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.

Modalités d'admission des animaux errants

Animaux sains : les maires des communes sur lesquelles sont trouvés des animaux divagants sont responsables de ces derniers. Ils ont pour obligation d'avoir une organisation qui peut gérer le cas de ces animaux 24h/24, 7 jours sur 7.

Animaux blessés : les soins de première nécessité sont réalisés à la Clinique, puis l'animal est redirigé vers la fourrière.

Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie

La clinique vétérinaire Lafayette 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 Lafayette 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 (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 Lafayette.

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

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.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même 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. 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.

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 d'une facture détaillée conformément à la législation.

Modalités de règlement

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

Les paiements par chèque, espèces et par carte bancaire sont possibles.

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.

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.

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).

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 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.

Communication

La clinique vétérinaire Lafayette dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : **cliniqueveterinairelafayette.fr** et d'un site Facebook « **Clinique vétérinaire Lafayette** ».

Merci de ne pas utiliser la messagerie instantanée Facebook pour nous contacter.

Déontologie

En cas de différend déontologique, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Auvergne Rhône Alpes peut être sollicité : 110 avenue Barthélemy Buyer 69009 Lyon.

Code de déontologie : <https://www.veterinaire.fr/la-profession/code-de-deontologie.html>

Litiges

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à :

Clinique vétérinaire Lafayette
743 avenue Denis Crapon

38780 Pont-Evêque

En cas de contestation des solutions proposées, le médiateur de la consommation peut être saisi à l'adresse suivante :

mediateur-conso@veterinaire.fr

<https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/le-mediateur-de-la-consommation.html>

Assurance responsabilité civile professionnelle

« Conformément à la législation, la clinique vétérinaire Lafayette possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de :

Assurance LCL 14 place de Miremont, 38200 VIENNE

Loi « informatique et libertés », 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 : Dr RUBENACH, Dr PARISOT-OUTHIER et Dr DUTEY.

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.

Conditions générales de fonctionnement validées le 16/02/2024