

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA SCP DE VETERINAIRES LANNOY-GIMARD-LEFEBVRE,

30 RUE DE VERDUN 76720 AUFFAY

5, RUE SAINT-EXUPERY 76890 TOTES

Les présentes conditions sont consultables sur notre site internet (<http://veterinaire-auffay-totes.com/>) onglet « Infos utiles », elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique sur demande.

Tout acte effectué sur un animal dans un de nos établissements de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

MENTIONS OBLIGATOIRES

APPELLATION DES ETABLISSEMENTS DE SOINS

Notre établissement de soins de Tôtes est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » 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.

Notre établissement de soins d'Auffay est classé « cabinet vétérinaire pour animaux de compagnie » 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.

Cabinet vétérinaire d'Auffay :
30 rue de Verdun 76720 AUFFAY
Tel. 02 35 32 82 50
Mail. vetauffay@orange.fr

Clinique vétérinaire de Tôtes
5, rue Saint-Exupéry 76890 TOTES
Tel. 02 35 34 11 77
Mail. vetototes@orange.fr

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La SCP DE VETERINAIRES LANNOY-GIMARD-LEFEBVRE appartient au réseau GIE VETOALLIANCE.

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

La clinique vétérinaire de Tôtes est ouverte du Lundi au Vendredi de 8 :30 à 12 :30 et de 14 :00 à 19 :30, et le samedi de 8 :30 à 12 :30.

Le cabinet vétérinaire d'Auffay est ouvert du Lundi au Vendredi de 8 :30 à 13 :00 et de 14 :00 à 19 :30, et le samedi de 8 :30 à 13 :00 et de 14 :00 à 17 :00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au vendredi toute la journée et le samedi jusqu'à 16h30. Les rendez-vous peuvent être pris auprès de nos secrétaires par appel téléphonique ou par échange de mails. La fréquence de consultation de notre boîte mail est variable et nous ne garantissons aucun délai en cas de demande de rendez-vous par mail.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

L'ensemble de l'équipe affectée aux soins des animaux est consultable sur notre site internet en suivant ce lien :

<http://veterinaire-auffay-totes.com/pages/clinique.aspx?cp=CLIEQ>

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale
 - Vaccinations
 - Identifications par puces électroniques
 - Tatouages (sous anesthésie générale)
 - Evaluations comportementales
 - Chirurgie de conenance
 - Chirurgie gynécologique
 - Chirurgie des tissus mous (le cas échéant par un chirurgien extérieur avec l'accord du client pour les chirurgies complexes non réalisées en routine par notre équipe de vétérinaires)
 - Chirurgie orthopédique (le cas échéant par un chirurgien extérieur avec l'accord du client pour les chirurgies complexes non réalisées en routine par notre équipe de vétérinaires)
- Analyses sanguines :
- Effectuées par nos soins pour les analyses suivantes :
 - A Auffay et Tôtes : Numération Formule sanguine, Biochimie
 - A Tôtes uniquement : Dosages hormonaux, Coagulation.
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.
- Examens biologiques divers :
Frottis sanguins, frottis vaginaux, examens microscopiques (dermatologie, urinaire etc ...)
- Hospitalisations :
Hébergement et soins aux animaux malades nécessitant des soins ou une surveillance vétérinaire.
- Anesthésies générales :
Le protocole anesthésique est choisi par le vétérinaire présent en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge de l'animal, du statut physiologique et pathologique de l'animal.
Possibilité d'anesthésie gazeuse sur les deux sites. Surveillance de l'anesthésie par détecteur d'apnée Apalert.
- Imagerie médicale :
- Réalisation de radiographies numériques : Développement numérique. Les fichiers numériques des radiographies peuvent être transmis au client sur sa demande, par mail ou déposés sur une clé USB fournie par le client. Réalisations des radiographies officielles de dépistage (Dysplasie des hanches, des coudes etc ...)
 - Echographie : Les fichiers numériques des échographies peuvent être transmis au client sur sa demande, par mail ou déposés sur une clé USB fournie par le client. Le cas échéant l'échographie peut être réalisée par un vétérinaire extérieur spécialisé avec l'accord du client pour les situations pathologiques complexes.
- Visites animaux d'élevage
- Suivis de reproduction bovine
 - Qualité du lait :
- Analyses bactériologiques du lait, Comptages cellulaires (DCC De Laval), visites de traite.
- Visites Equidés
- Signalement/Identification électronique Equidés
 - Délivrance de médicaments :

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur, résumée sur le site national de l'ordre des vétérinaires : <https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/la-prescription-et-la-delivrance-du-medicament-veterinaire.html>

- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Pendant les horaires d'ouverture de l'établissement de soins, les animaux hospitalisés sont surveillés par les Auxiliaires Spécialisées Vétérinaires (ASV) et les vétérinaires présents.

En dehors des horaires d'ouverture de l'établissement de soins pendant la pause de milieu de journée, les animaux sont surveillés par une ASV qui peut joindre à tout moment un vétérinaire. Celui-ci peut revenir au chevet de l'animal en moins de 10 minutes en cas de nécessité.

En dehors des horaires d'ouverture de l'établissement de soins le soir, la nuit et le dimanche, les animaux hospitalisés ne sont pas veillés en continue par une personne présente. Le vétérinaire de garde revient s'occuper de l'animal hospitalisé selon son appréciation, conformément à ce que nécessitent sa physiologie (promenades, repas etc ...), son état de santé et la nature des soins (gestion d'une perfusion, injections etc ...). Le vétérinaire peut disposer depuis son domicile d'une surveillance vidéo de l'animal hospitalisé s'il le juge utile. Dans certaines situations lorsque le vétérinaire juge que la présence auprès de l'animal d'un personnel de soins est nécessaire de manière continue, il peut choisir soit de référer l'animal dans un Centre Hospitalier Vétérinaire, soit de proposer au client un service d'hospitalisation particulier dont le coût sera déterminé par devis.

CONTINUITÉ DES SOINS

La continuité des soins est assurée conformément au code de déontologie en vigueur. Nous assurons les visites en élevage (Bovins, Ovins, Caprins), les visites aux équidés ainsi que les consultations (chiens, chats, NAC) 7 jours /7 et 24h/24 dans les cas d'urgence sur animal ou un cheptel dont le propriétaire est client habituel de la clinique, c'est-à-dire que nous avons déjà consulté au cours des 12 mois précédents. Les consultations pour les chiens, chats et NAC se font uniquement au sein d'un de nos établissements de soins, selon la décision du vétérinaire de garde.

Les Rendez-vous sont pris par téléphone, au numéro de la clinique d'Auffay, après renvoi d'appel par le standard. En cas de non-réponse, le propriétaire de l'animal malade laisse un message sur la messagerie du vétérinaire de garde qui le rappellera ou se rendra directement dans son élevage.

ESPECES TRAITEES

Espèces habituellement traitées :

- Chats
- Chiens
- Furets
- Lapins
- Cochons d'Indes
- Espèces appartenant aux Volailles
- Bovins
- Ovins
- Caprins
- Chevaux
- Anes

Espèces occasionnellement traitées :

- Hamster
- Souris
- Rats
- Tortues
- Porcins

Dans certains cas et pour une raison qui lui appartient (compétences ou équipement inadéquats, défaut de RCP par rapport à la valeur de l'animal, indisponibilité, etc ...), le vétérinaire peut choisir de renvoyer un animal chez un confrère plus spécialisé ou plus habitué à soigner l'animal ou la pathologie en question.

CONDITIONS TARIFAIRES

Nos tarifs d'actes courants sont disponibles en partie par affichage en salle d'attente, sur notre site internet, ou sur simple demande à l'accueil de nos établissements de soins. Les tarifs des actes moins courants ou thérapeutiques (exemple chirurgies, détartrages, etc ...) ne peuvent être donnés que par un vétérinaire après consultation de l'animal. Les tarifs peuvent dépendre de nombreux facteurs, qui ne sont pas forcément prévisibles de manière simple. Tout tarif donné par téléphone et a fortiori par notre personnel non vétérinaire en question/réponse est purement indicatif et ne prévaut en rien la facturation finale de l'acte par le vétérinaire.

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.

LITIGES

Tout litige d'ordre déontologique peut être porté devant le conseil régional de l'ordre des vétérinaires de Normandie :

33 Rue Fred Scamaroni, 14000 Caen

Téléphone : 02 31 52 11 01

RCP

En cas de recours à notre Responsabilité Civile Professionnelle, la compagnie d'assurance détentrice du contrat est :

GROUPAMA

3 rue Victor Hugo 76720 AUFFAY.

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

Les cliniques vétérinaires d'Auffay et Tôtes disposent 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 du (NOM DE LA STRUCTURE) 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 effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr Lannoy Florence.

*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)

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Conformément à l'article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse internet suivante : <https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/le-mediateur-de-la-consommation/le-mediateur-de-la-consommation.html>

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 vital de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier et ou du personnel soignant. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière 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 PARTICULIERES

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.

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 Incinériss l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais d'incinération sont à la charge du client

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.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Conformément à la législation en vigueur rappelée sur le site de l'Ordre National des Vétérinaires (<https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/je-trouve-un-animal-errant-que-faire.html>), les animaux errants sont sous la seule responsabilité des mairies. Nous pouvons dans certains cas lire l'identification d'un animal trouvé errant et fournir le cas échéant les coordonnées de son propriétaire. Ceci est effectué gracieusement, seulement aux heures d'ouverture de nos établissements de soins et sous réserve d'une disponibilité de notre personnel. En dehors de ce cas et notamment pour l'hébergement ou les soins à fournir à un animal errant, seule la conduite à tenir officielle rappelée sur la page internet liée ci-dessus doit être envisagée.

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 :

Paiement en 3 fois par encaissements de 2 chèques différés, dont le montant ne peut être inférieur à 50 euros.

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 (dont la conservation ne nécessite pas de réfrigération) non entamés et achetés depuis moins d'un mois.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux de 2% 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.