

Clinique vétérinaire de la Poterie
01210 FERNEY-VOLTAIRE

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

PRÉAMBULE

Au préalable, nous souhaitons rappeler que notre clinique est avant tout une clinique dite généraliste qui va le plus loin possible dans chaque domaine de son activité.

Comme indiqué précédemment, le rapport de confiance ainsi que la collaboration qui vont s'établir entre nos clients et nous même, afin de garantir une longue vie à nos patients, résultent de deux choix :

Le premier étant celui de nos clients de s'adresser à notre clinique révisable à tout moment, et en second, notre engagement en tant que vétérinaire à vous servir. Cet engagement est fondé sur notre passion pour les animaux et le désir de les soigner avec l'entière collaboration de nos clients.

Cependant, notre métier est très réglementé par des directives fixées par l'ordre des vétérinaires comme celles présentes et à venir.

Toute communication, tout acte effectué sur un patient ainsi que les achats réalisés dans notre clinique sont soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement (CGF), que le client déclare connaître et accepter. Ces CGF sont conformes à l'article 22 de la directive service, à l'article R 242-35 du code de déontologie et à l'article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015.

Les présentes conditions sont consultables sur notre site internet ainsi qu'en salle d'attente et enfin peuvent être remises sous format papier à l'accueil de notre clinique.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé «clinique vétérinaire pour animaux de compagnie» conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires : <https://www.veterinaire.fr>.

Il exerce sous le nom de Clinique Vétérinaire de la Poterie dont la SELARL VETERINAIRE des docteurs Mignot et Pommeret est Propriétaire.

La clinique est située à la zone artisanale de la Poterie à Ferney Voltaire (01210). Nous sommes joignables par téléphone au 04.50.40.50.60 ou par mail à contact@veterinaire-ferney.com.



Clinique vétérinaire de la Poterie
01210 FERNEY-VOLTAIRE

HORAIRES D'OUVERTURES POUR L'ACCUEIL DU PUBLIC

La clinique est ouverte à la seule clientèle du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 19h ainsi que le samedi de 8h à 12h et de 14h à 16h.

Les consultations ont lieu sur rendez vous du lundi au samedi sur les horaires d'ouverture de la clinique. Les urgences sont assurées à la clinique sans rendez-vous pendant les heures d'ouvertures.

Prise de rendez vous par téléphone au 04.50.40.50.60 ou directement à l'accueil.

Les jours de fermetures exceptionnelles se trouvent sur notre site internet.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

Dr Mignot Luc, Vétérinaire associé.

Dr Pommeret Céline, Vétérinaire associé.

Dr Madec Violaine, Vétérinaire salariée.

Dr Vazquez Francisco, Vétérinaire salarié.

Dr Carvalho Tiago, Vétérinaire salarié.

Dr Millet Ilary, Vétérinaire salariée.

Dr Ossebi Isidore, Vétérinaire salarié.

Personnel non vétérinaire :

Magalie Turchet, ASV niveau 5

Martz Joris, ASV niveau 5

Pereira Sequeira Sara, ASV niveau 5

Pellerin Alexandra, ASV niveau 5

Mosna Antonio, Assistant Vétérinaire niveau 3

Peray Anaïs, Assistante en formation

ESPECES TRAITÉES

Nous prenons en charge les carnivores domestiques (chiens, chats, furets), les rongeurs et lagomorphes de compagnie.

Comme toute science et technologie, la médecine vétérinaire progresse continuellement selon deux axes : une variété croissante d'espèces traitées et des disciplines médicales multiples se complexifiant de jour en jour. En conséquence, il n'est plus guère possible, au vu du matériel et des compétences nécessaires, de prétendre pouvoir tout soigner personnellement. Dès lors, nous nous engageons à vous diriger vers des confrères plus qualifiés en cas de nécessité. Il sera procédé de même en cas d'indisponibilité pour vous recevoir.



Clinique vétérinaire de la Poterie
01210 FERNEY-VOLTAIRE

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- Consultation de médecine générale (préventive et pathologique)
- Consultation de dermatologie
- Analyses sanguines (au sein de notre laboratoire ou si nécessaire au sein d'un laboratoire vétérinaire externe)
- Imagerie : radiologie numérique, échographie, endoscopie
- Anesthésie générale dont le protocole est choisi en fonction de l'âge, de la race, de l'état de santé de l'animal et de la durée d'intervention :
 - . anesthésie flash : alfaxolone;
 - . sédation : medetomidine, butorphanol-ketamine
 - . anesthésie dite fixe : zoletil
 - . anesthésie dite gazeuse : prémédication alfaxolone relai gazeuse (isoflurane).
- Surveillance de l'anesthésie et du réveil.
- chirurgie des tissus mous, orthopédie en collaboration si nécessaire avec un vétérinaire extérieur le Dr Buttin.
- Neurochirurgie avec le Dr Buttin obligatoirement.
- Dentisterie
- Physiothérapie
- Hospitalisation: avec +ou -perfusion et traitement et prévention de l'hypothermie, inhalations en fonction de la pathologie
- Cageothérapie
- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Locaux

La clinique dispose de plusieurs espaces distincts au sein de sa structure : un chenil, une chatterie, une pièce pour chiens et une autre pour chats contagieux. Chaque animal dispose d'un box ou cage isolés.

Soins aux hospitalisés, surveillance

Un vétérinaire s'occupe quotidiennement de votre animal en jours ouvrés ainsi que les week-ends et jours fériés. Les animaux hospitalisés sont évalués deux fois par jour par le vétérinaire en charge des soins. Une fiche d'hospitalisation est établie afin que l'animal puisse être suivi par toute l'équipe. En dehors des heures d'ouverture de la clinique au public, afin d'assurer la continuité des soins, la surveillance est assurée par des rondes périodiques et non par une présence permanente au chevet du patient. La fréquence des rondes demeure le choix du vétérinaire en fonction de l'état de ses patients.

Prise de nouvelles

Vous pouvez bien entendu prendre des nouvelles de votre animal de compagnie par téléphone pendant les horaires d'ouverture de la clinique. Si le vétérinaire en charge des soins est occupé à ce moment là, soit il vous rappellera, soit il transmettra les informations à l'assistant en ligne avec vous.

Visites

Par ailleurs , les visites sont autorisées de 14h30 à 18h avant que les soins du soir soient faits à nouveau.



PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

En dehors des heures d'ouverture, les urgences sont assurées intégralement par notre clinique de soirs comme de week end ou de jours fériés.

Vous pouvez joindre le vétérinaire de garde en composant le 04.50.40.50.60 (+33450405060), vous devez écouter le répondeur qui vous donnera le numéro de téléphone de qui est de garde ce jour là. La consultation et les soins seront effectués à la clinique vétérinaire de la poterie sauf si le cas est trop important et dans ce cas, l'animal pourra être transféré sur un centre hospitalier vétérinaire proche.

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

La vie animale est réglée par ses propres lois, avec ses aléas. Le vétérinaire intervient sur ces processus naturels dans le but de soigner et si possible guérir l'animal blessé ou malade, selon un principe d'obligation de moyens et non de résultats : l'objectif minimum (et moralement contraignant pour tous, personnel soignant ET propriétaire) étant d'apporter au patient une autonomie et un confort de vie satisfaisants, dans un équilibre vital naturel.

Tout traitement ou acte chirurgical, même conduit avec compétence et dans le respect des données acquises de la science comporte un risque thérapeutique potentiel. Ce risque est à relier à l'état de santé de l'animal, à son âge, éventuellement à sa race et si le risque ZERO n'existe pas, notre équipe mettra toujours tout en oeuvre pour minimiser ce risque.

Avant une anesthésie ou une chirurgie envisagée pour un animal présentant des risques de complications ou de décès majeurs (santé fragile, constitution faible, maladies intercurrentes, animaux âgés ou débilisés) un examen médical et des examens complémentaires (notamment bilan sanguin...) seront proposés avant l'acte projeté. En cas de refus du client, une décharge écrite lui sera demandée.

Pour des actes délicats ou mettant en jeu la vie du patient, une information écrite pourra être présentée au client sous la forme d'un contrat de soins et son consentement écrit recueilli.

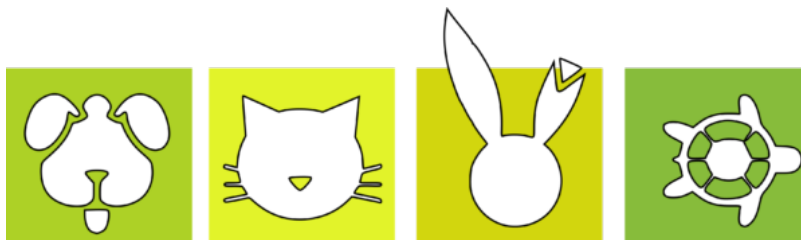
Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant entraîner une blessure de ce dernier, du personnel soignant ou du client. En ce cas, nous informerons ce dernier de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité. L'examen du patient ne sera effectué qu'après acceptation par le client de la méthode de contention proposée.

Lorsqu'un propriétaire nous confie son animal, il autorise la clinique vétérinaire de la poterie à : Procéder à l'anesthésie de son animal en ayant compris et accepté les risques potentiels, y compris vitaux, liés à cet acte.

Procéder à la chirurgie de son animal en ayant compris et accepté que tout geste chirurgical, par nature, comporte des risques, y compris vitaux.



CONTRAT DE SOINS ET CONDITIONS PARTICULIERES



Clinique vétérinaire de la poterie

CONTRAT DE SOINS

ANIMAL : PROPRIETAIRE (ou son représentant)

Je susnommé prie le Dr et ses collaborateurs d'effectuer pour mon animal :

- une hospitalisation
- les examens nécessaires au diagnostic
- la mise en place d'un traitement médical
- une intervention chirurgicale

Le montant estimé de ces actes est d'environ euros avec une variation possible de
En cas de difficultés ou de faits difficilement prévisibles et/ou en cas de dépassement d'honoraires importants :

- j'autorise l'équipe soignante à mettre en oeuvre les moyens qu'elle estime appropriés.

Ou

je demande à ce que l'équipe soignante se conforme strictement aux dispositions ci dessus définies et à être contacté s'il s'avère nécessaire de modifier (en assumant pleinement les conséquences du délai éventuel) : N° tél

J'ai été informé :

Que mon animal pourra être si nécessaire, tranquilisé ou anesthésié, et que cela comporte des risques (d'autant plus importants que l'animal est âgé ou malade)

Qu'une intervention quelle qu'elle soit peut ne pas réussir et entrainer des séquelles ou des complications.

En cas de complications entrainant l'invalidité ou le décès de mon animal, le montant des frais des actes engagés sera intégralement dû.

L'équipe soignante s'engage à accorder ses soins attentifs à mon animal que je lui confie. Elle prendra toute disposition nécessaire pour assurer le suivi de son cas.

Je reconnais avoir eu toutes les informations complémentaires que je souhaitais.

Fait à:le

SIGNATURE :



Clinique vétérinaire de la Poterie
01210 FERNEY-VOLTAIRE

Précisions sur le devis :

Attention, le devis ne représente qu'une estimation des frais que vous allez engager. Nous nous efforçons d'être le plus précis possible lors de sa réalisation. Malgré tout, et selon l'évolution des soins et de la santé de votre animal, des dépenses supplémentaires peuvent être engagées. Dans la mesure du possible, nous vous contacterons avant de réaliser les soins lourds financièrement pour obtenir votre accord. Il vous appartient de nous évoquer le plus précisément possible vos contraintes financières pour éviter toute difficulté.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal et selon la législation en vigueur, nous pouvons éventuellement restituer le corps, si le client le souhaite, à fin d'inhumation.

Nous pouvons également vous proposer une crémation plurielle ou une crémation individuelle du corps (avec récupération de ses cendres). Nous travaillons avec la société INCINERIS, localisée à Château Gaillard (01) spécialisée dans le domaine de la crémation des animaux de compagnie. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client et le règlement de l'incinération se fera avant cette dernière.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DITS DANGEREUX

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

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux domestiques errants doivent être accueillis par la spa locale SOS ANIMAUX PAYS DE GEX , située route de mourex à Pitegny 01170 GEX qui fait office de fourrière. Elle est ouverte tous les jours de 14H30 à 18H et le matin de 8H à 12H sur appel téléphonique au 06.14.42.21.67.

En dehors des ces heures d'ouvertures et en accord avec les municipalités, la clinique peut recevoir ces animaux.

S'ils sont valablement identifiés, la clinique met tout en oeuvre pour les restituer à leur propriétaire. Des frais de garde peuvent être facturés si l'animal y séjourne plus d'une heure ou immédiatement s'il est reçu en dehors des heures d'ouverture de la clinique faisant se déplacer spécialement le vétérinaire de garde.

Si le propriétaire n'est pas joignable, ou si l'animal n'est pas identifié, il sera confié à la fourrière locale SOS ANIMAUX PAYS DE GEX dans un délai de 12H.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les honoraires de la profession vétérinaire sont libres.



Clinique vétérinaire de la Poterie
01210 FERNEY-VOLTAIRE

L'activité de soins et de vente vétérinaires est assujettie à la TVA à 20%. Cela signifie que pour 100 euros (hors taxes) demandés pour nos prestations, nous sommes contraints par la loi de percevoir (bénévolement, sans rémunération) auprès du client et de reverser à l'état 20 euros supplémentaires.... (pour mémoire, les médecins ne sont pas soumis à la TVA).

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et sont consultables sur notre site internet : www.veterinaire-ferney.com

L'ensemble des tarifs est consultable sous format papier, sur simple demande.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales, des médicaments et autres produits délivrés. Il donnera lieu à la production d'une facture, conformément à la législation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voir 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 acceptation du client.

Tout devis écrit, nécessite préalablement l'examen médical de l'animal et présente une validité limitée dans le temps, généralement de 3 mois, mais pouvant être plus courte en fonction de

l'évolution prévisible de la situation concernée. Tout autre information tarifaire, notamment par voie téléphonique ou électronique, n'est qu'indicative et non contractuelle.

MODALITES DE PAIEMENT

Les honoraires sont payables au comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client, par carte bancaire, espèces ou chèque.

Aucun escompte n'est pratiqué pour paiement anticipé.

Un acompte pourra être demandé, notamment lors d'hospitalisation du patient pendant plusieurs jours, lors de soins de longue durée ou pour une chirurgie lourde.

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

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 appliqués en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

La clinique se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV Rhône Alpes, 110 avenue Barthelemy BUYER, 69009 LYON. Téléphone : 04-72-57-16-65.

En cas de litiges de la consommation, conformément à l'article L.152-1 du code de la consommation, vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse suivante : www.economie.gouv.fr

RCP

Notre assurance responsabilité civile est couverte par MACSF Assurance, 14 rue Guillaume Fichet, 74000 Annecy Téléphone : 04 88 69 00 74



Clinique vétérinaire de la Poterie
01210 FERNEY-VOLTAIRE

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 Drs Mignot et Pommeret.

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.

CONCLUSION

Nous espérons que les présentes CGF répondront à votre légitime besoin d'informations, vous rassureront dans nos relations mutuelles, amélioreront la qualité de celles-ci et nous permettront ainsi, ensemble, de mieux prendre en charge votre protégé.

Clairement, ces CGF sont pour nous une obligation de vous être présentées, imposée par les pouvoirs publics à cause d'une réglementation en inflation constante.

Son leitmotiv est «la transparence» qui traduit l'obsession de notre société post moderne de tout baliser, sécuriser, prévenir, anticiper, et sa prétention de tout contrôler.

Pour notre part, nous souhaitons, au delà de ce banal formalisme, continuer à travailler dans la confiance qui nous unit à nos clients, dans le respect de l'animal et de son maître, de prôner le contact humain, le dialogue, la franchise, enfin de proposer et mettre en oeuvre, avec le consentement éclairé de nos clients, des soins adaptés, raisonnables et proportionnés aux besoins de nos patients.

CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DE LA POTERIE



Clinique vétérinaire de la Poterie
01210 FERNEY-VOLTAIRE