

## Conditions générales de fonctionnement

### Clinique vétérinaire la Voie Verte

31 av. Leclerc 69300 Caluire

Docteurs G. Demaison, L. Marti-Daimay et F. Privat

Les présentes conditions 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 à l'adresse suivante :

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

#### 1) Appellation de l'établissement 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/fileadmin/user\\_upload/Ressources\\_documentaires/Cahiers\\_des\\_charges\\_ESV/Arrete-esv.pdf](https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf)

#### 2) Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public.

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h00 à 12h30 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 08h00 à 15h00. Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

Les chiens doivent être impérativement tenus en laisse, ceux des catégories 1 et 2 seront muselés, les chats doivent être contenus dans un panier de transport fermé.

#### 3) Personnel affecté aux soins des animaux.

**Vétérinaires :** Dr Gilles Demaison, associé, Dr Laurence Marti-Daimay, associée, Dr Florence Privat, associée titulaire d'un CES de dermatologie, Dr Karine Vérollet, collaboratrice libérale.

**Assistantes :** Auxiliaires Spécialisées Vétérinaire : Mme Florence Segarra ASV niveau 5, Mme Mireille Perras ASV niveau 4, Mme Véronique Carton ASV niveau 5, Mme Sophie Blanchard ASV niveau 4.

**4) Prestations effectuées au sein de la clinique.** Consultations de médecine générale, consultations spécialisées : le cas échéant par un intervenant extérieur, vétérinaire spécialiste, avec l'accord du client (échographies cardiaques), chirurgie de convenance (stérilisation des mâles et des femelles, identifications par tatouages sous anesthésie ou par pose de puces électroniques), chirurgie gynécologique, chirurgie des tissus mous, chirurgie orthopédique : (le cas échéant par un intervenant extérieur avec l'accord du client), soins dentaires : détartrage, extractions dentaires. Analyses sanguines effectuées par nos soins avec le matériel suivant : biochimie Idexx catalyst, hématologie Idexx Procyte ou effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client. Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal. Anesthésie flash, Médétomidine / Kétamine ; tranquillisation poussée Médétomidine / Atipamezole ; prémédication Médétomidine / Diazepam, anesthésie générale fixe : Kétamine / Diazepam / Alfaxan et relais gaz oxygène et isoflurane. Surveillance de l'anesthésie par stéthoscope, capnographie, détecteur d'apnée. Imagerie médicale : Radiographies générateur SMAM Statix 30HF/AR SRL n°T8187, développement numérique : numériseur Fuji (copie CD ou envoi par mail sur simple demande). Échographie, appareil Esaote Mylab 5 (copie par mail remise au client sur simple demande). La délivrance de médicaments est conforme à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur. La vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques sera effectuée à l'accueil. Aucune prescription de complaisance ne sera effectuée et la délivrance ne pourra se faire que pour un animal soigné régulièrement au sein de notre clinique et ayant consulté depuis moins d'un an.

**5) Surveillance des animaux hospitalisés.** L'hospitalisation d'un animal aux heures d'ouverture de la clinique peut se prolonger la nuit et le week-end en l'absence de surveillance si le pronostic vital n'est pas engagé et avec l'accord éclairé de son propriétaire ; et dans le cas où le pronostic vital est engagé sur demande du propriétaire ou de son représentant. Le cas échéant l'animal peut être hospitalisé temporairement dans une autre structure (Clinique Adomvet ou Clinique Mermoz ou Service d'urgence de Vetagrosup : Siamu) ou tout autre structure à la demande du propriétaire.

**6) Permanence et continuité des soins.** Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec la structure suivante : Adomvet tél. 04 72 30 40 40. Le contact avec cette structure se fait par appel téléphonique à notre numéro 04 78 08 74 34 par serveur vocal.

Sont également disponibles : Siamu (Vetagrosup à Marcy l'Etoile) tél. 04 78 87 07 07 et Clinique Mermoz 47 avenue Jean Mermoz 69008 Lyon tél. 04 78 74 29 61.

**7) Espèces traitées.** Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont : chiens, chats, lapins, rongeurs (cobayes, hamsters...).

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les oiseaux, les reptiles, les équidés et les animaux de rente. En cas d'urgence concernant ces espèces s'adresser à :

- Nouveaux Animaux de Compagnie (reptiles, insectes, amphibiens, oiseaux) : Clinique Vétérinaire 47 avenue Jean Mermoz 69008 Lyon tél 04 78 74 29 61.

- Animaux de rente, oiseaux : Clinique Vétérinaire des Etangs 01330 Villars les Dombes tél 04 74 98 01 10.

- Volailles : Dr Ab-Der-Halden 9 rue de Verdun 69500 Bron tél. : 04 72 15 93 43.

- Chevaux : Clinique équine du Champ du Perler 01700 Neyron tél. : 04 37 85 03 90.

**8) 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 notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou dans la mesure du possible ou d'actes programmés, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »). Un examen hématologique et biochimique sera proposé avant l'intervention afin d'évaluer le risque. En cas d'urgence et en l'absence du propriétaire à la clinique, l'information se fera verbalement au téléphone. 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.

**9) Contrat de soins, conditions particulières.** Toute intervention médicale ou chirurgicale à visée curative, prophylactique ou de convenance fera l'objet d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé. Seront proposés notamment pour tout acte nécessitant une sédation ou une anesthésie générale un bilan pré-opératoire comportant des analyses biologiques (hématologiques et biochimiques) afin d'apprécier le risque interventionnel. Le propriétaire de l'animal se réserve le droit de refuser ces examens complémentaires. En cas de nécessité d'effectuer un acte en urgence et en l'absence du propriétaire, celui-ci donnera son accord par téléphone pour réaliser ces examens.

**10) 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 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. Toute euthanasie se fera avec l'accord du propriétaire et en conformité avec la réglementation sanitaire si l'animal a mordu ou griffé un humain.

**11) Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux.** 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.

**12) Admission des animaux errants.** Dans le cas où l'identification de l'animal (tatouage ou puce électronique) est exploitable, le propriétaire sera contacté par la clinique. Si ce dernier n'est pas joignable, ou si l'animal n'est pas identifié, le service de Police Municipale de la commune où l'animal a été trouvé sera contacté pour la prise en charge de l'animal en vue de son transfert ultérieur dans un établissement faisant office de fourrière ou un refuge agréé selon le règlement communal. Dans l'hypothèse où l'animal serait blessé, les premiers soins et l'analgésie lui seront prodigués.

**13) Conditions tarifaires.** Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et sont consultables à l'adresse suivante :

<http://www.cliniqueveterinairedevoieverte.fr/Download.aspx?type=prices&f=horaires.pdf>

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur simple demande en salle d'attente. 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. La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact. Un devis oral approché sera donné au propriétaire pour les interventions médicales ou chirurgicales nécessitant une décision rapide, dans le cas contraire un écrit sera fourni. Toute facturation se fera avec tact et mesure.

**14) Modalités de règlement.** Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au 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 restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés rapportés dans le mois suivant l'achat sur présentation de la facture de notre établissement peuvent être repris et remboursés. Le règlement par chèque bancaire n'est pas accepté. Un paiement en 3 ou 4 fois sans frais est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier Sofinco sous réserve d'acceptation de ce dernier. La Clinique se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

**15) Litiges.** En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, 110 avenue Barthélémy Buyer 69009 Lyon.

**16) Responsabilité Civile Professionnelle.** Responsabilité civile professionnelle de la Selarl Clinique vétérinaire de la voie Verte : Compagnie AVIVA contrat 77143144.

**17) Loi « Informatique et libertés », secret professionnel.** Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Drs Demaison, Marti-Daimay et Privat. 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.

Signature, précédée de la mention « Lu et approuvé »

Caluire, le 1<sup>er</sup> décembre 2016

Dr Demaison Gilles

Dr Privat Florence

Dr Marti-Daimay Laurence