

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

SELARL VETOCRESSANGES

ROUTE DE TREBAN 03240 CRESSANGES

Consultations sur rendez-vous pendant les heures ouvrables, urgences 24h/24 7j/7 sur appel téléphonique.

Les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont soumis aux présentes CGF.

MENTIONS OBLIGATOIRES

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

Conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins :

Cabinet médico-chirurgical pour animaux de compagnie, cabinet vétérinaire pour équidés et animaux de rente.

Cabinet vétérinaire de Cressanges – Route de Treban 03240 CRESSANGES

Tel : 04.70.47.20.12

Mail : vetocressanges@orange.fr ;

Page facebook : vetocressanges ;

Site internet : www.vetocressanges.fr

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

Lundi au vendredi 8h-12h et 13h30-18h30

Samedi 8h-12h

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- DrV THOMAS-GUINGAND Guillaume Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort, Associé,
- DrV NAVARRO Florent Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort, Associé,
- DrV BACHELET Bénédicte Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort, Associée,
- DrV CARRIE Pauline Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon, Associée,
- DrV GLENISSON Philippe Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort, Collaborateur Libéral,
- DrV GILLE Anne-Laure Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort, ALD,

Version du 01/07/2022

- DrV MAIGNAN Audrey, Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, ALD,
- DrV BERTHOUD Émilie, Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon, ALD.
-

Personnel non vétérinaire :

- TOUREAU-ROUSSELOT Nadine, secrétaire,
- BERTHET Sylvie, secrétaire,
- MARTIN Cassandre, secrétaire,
- MANSUY Floriane, secrétaire.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ESV

Animaux de compagnie :

- Consultation de médecine générale,
- Suivi de reproduction (suivi de progestérone, insémination artificielle, écho et radio de contrôle),
- Chirurgie de convenance (stérilisation), gynécologique et chirurgie des tissus mous non spécialisée,
- Imagerie : échographie et radiologie,
- Hospitalisation.

Animaux de rente (bovins, ovins, caprins) :

- Consultation de médecine générale,
- Obstétrique (mise-bas et césarienne),
- Gestion de la reproduction :
 - o Vasectomie,
 - o Castration,
 - o Spermogramme par électro éjaculation,
 - o Synchronisation des chaleurs,
 - o Insémination artificielle (bovins seulement),
 - o Diagnostic de gestation échographique.
- Suivi parasitaire (coprologie au cabinet),
- Audit de bâtiment,
- Chirurgie des veaux (infection ombilicale, hernie...).

Equidés :

- Consultation de médecine générale,
- Identification et filiation,
- Gestion de la reproduction :
 - o Suivi de l'ovulation par échographie,
 - o Diagnostic et suivi de la gestation par échographie,
 - o Stérilisation des étalons au pré.

Consultation d'ostéopathie pour toutes espèces.

Analyses :

- Effectuées par nos soins : Biochimie, numération de formule sanguine, kits de diagnostic rapide, analyses urinaires, coprologie.
- Effectuées le cas échéant par un laboratoire vétérinaire extérieur avec l'accord du client.

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

Il n'y a pas de vétérinaire présent en permanence en dehors des horaires d'ouvertures. La fréquence des visites dépend des traitements à administrer, de la pathologie de l'animal et de la liberté du vétérinaire de garde en fonction des urgences.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Les urgences sont réalisées par nos soins 24h/24 et 7j/7.

Appel d'urgence : 04.70.47.20.12

ESPECES TRAITEES

Espèces habituellement traitées :

Chiens, chats, bovins, ovins, caprins, équins.

Espèces occasionnellement traitées :

Volailles, rongeurs, lagomorphes, reptiles, lamas, wallaby, furets.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes courants sont affichés à l'accueil, disponibles dans le classeur dans la salle d'attente et sont accessibles sur demande au secrétariat.

Les actes non courants sont facturés au temps passé soit six indices ordinaires (IO) par heure avec les consommables et médicaments en suppléments.

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 facturation est sous forme dématérialisée et peut-être imprimée à la demande du client.

Version du 01/07/2022

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 pourra être remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

MEDIATION ET LITIGES

Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de la région Auvergne Rhône Alpes – 110 avenue Barthélémy Buyer 69009 LYON

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la Selarl Vetocressanges 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.

RCP RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

ASSURANCE VETOPTIM

68 Rue d'Hauteville, 75010 Paris

Téléphone 01 77 66 40 89

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 vétérinaires.

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.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Le Cabinet vétérinaire de Cressanges dispose 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.

Version du 01/07/2022

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 Cabinet Vétérinaire de Cressanges 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 Vet G. THOMAS-GUINGAND.

*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)

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 du patient, 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

Version du 01/07/2022

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document peut donner 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.

En dehors de toute urgence vitale pour un animal, l'équipe médicale se réserve le droit de ne pas intervenir en cas de dettes impayés précédemment par le propriétaire ou le détenteur de l'animal dans le cadre d'un contrat de soins.

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 ZA Les Trussots 85570 L'Hermenault, 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 et facturés par le cabinet.

MODALITES 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. Les grands animaux (ruminants et chevaux) ne doivent pas être débarqués de leur transport sans accompagnement d'un vétérinaire.

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, et déclarés comme tels lors de la prise de rendez-vous.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants sont sous la responsabilité du Maire de la commune où ils divaguent (art. R211-11 et 12 du Code Rural). La Mairie est donc tenue de proposer un service de fourrière ou d'établir une convention avec un refuge qui pourra accueillir les animaux errants.

Si l'animal est blessé et transportable, il peut être reçu au Cabinet vétérinaire de Cressanges.

La lecture d'une identification électronique par radiofréquence peut être faite pendant les heures ouvrables du Cabinet données ci-dessus, où à la convenance du vétérinaire de garde moyennant une facturation du service de garde.

L'équipe médicale peut orienter si cela est possible vers leur maître légitime. En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux ou la fourrière intercommunale au 04 70 20 24 19

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage joignable au 07 76 32 59 77 (Clermont-Ferrand)
Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire

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.

Un acompte pourra être demandé notamment lors de certaines chirurgies ou 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 non entamés et achetés depuis moins d'un mois, et sans dégradation de l'emballage. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Pour les clients professionnels ruraux (avec N° EDE), un règlement par prélèvement SEPA mensuel est possible et donne lieu à 2% d'escompte sur règlement comptant de la facture. Le prélèvement intervient quinze jours calendaires après édition de la facture. Un mandat de prélèvement SEPA est exigé lors de la mise en place du prélèvement automatique. Tout changement bancaire ou non-provision du compte doit être signalée au débiteur. Toute anomalie de paiement par prélèvement entraîne la suspension de l'escompte.

Sur les médicaments de prévention ruraux (antiparasitaires, vaccins et oligo-éléments), une remise de 6% est accordée pour paiement comptant ou par prélèvement SEPA régulier.

Sur les actes courants ruraux (visite 1^{er} animal, accouchement, césarienne, délivrance et majoration de garde), une remise sur ces honoraires de 12 % peut être octroyée pour les clients ruraux professionnels pour règlement comptant ou prélèvement SEPA et achats réguliers dans les catégories antiparasitaires et vaccins dans l'année écoulée (mise en valeur de la médecine préventive).

Une remise annuelle sous forme d'avoir pour les clients ruraux professionnels sur le montant total des médicaments hors antibiotiques en hors taxe de l'année précédente est effectuée selon les montants définis en début d'année. Cette remise est accordée sous couvert de compte client à jour de paiement.

Montant de chiffre d'affaire médicaments hors Antibiotiques	Montant remise annuel
Entre 3000 et 5999 euros ht	2 %
Entre 6000 et 9999 euros ht	3 %
Entre 10000 et 14999 euros ht	4 %
Au delà de 15000 euros ht	5 %

Une opération ponctuelle sur les médicaments de prévention (antiparasitaires, vaccins et oligo-éléments) sur une commande en avance est possible à partir d'un montant de 2500 euros ht, avec règlement comptant ou prélèvement

automatique SEPA. Deux opérations par an et par client sont possibles. Une grille de taux de remise par produit est spécifiquement éditée chaque année est disponible sur demande, ou lors de prise de la commande. Cette opération est accordée sous couvert de compte client à jour de paiement.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux annuel de retard de 12% seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture ainsi qu'un forfait de frais de recouvrement de 40€. Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

La Selarl Vetocressanges 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 Selarl Vetocressanges est autorisé 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 et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.