

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE VETAFFORÊTS 450 AVENUE DE LA LIBERATION, 74800 LA ROCHE-SUR-FORON

Les présentes conditions générales de fonctionnement (CGF) sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente ; elles peuvent vous être remises sous un format papier ou électronique, ou téléchargeables sur notre site internet : [Vetafforets.fr](http://Vetafforets.fr)

Tout acte effectué sur un animal au sein de notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes CGF.

### 1. 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 répond au cahier des charges présent sur le site internet de l'Ordre National des Vétérinaires [www.veterinaire.fr](http://www.veterinaire.fr).

### 2. HORAIRES D'OUVERTURE ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

La clinique est ouverte du lundi au samedi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00. Certains jours, une ouverture pourra être organisée entre 12 et 14h (essai probable à compter d'octobre 2024).

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

### 3. PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Dr Sophie DERIQUE, vétérinaire associée, DV, ENVN

Dr Lise MARCHON, vétérinaire associée, DV, ENVA

Dr Hélène COULLIET, vétérinaire salariée, DV, ENVN

Dr Sébastien CATALAN, vétérinaire salarié, DV, ENVN

Dr Charlotte GUIIS, vétérinaire salariée, DV, EV Budapest

Mme MIEUSSET Céline, Asv niveau 3

Mme DELAHAYE Camille, en contrat d'apprentissage

Mme MALMAISON Audrey, ASV échelon 5

Mr JEDWAB Faustin, ASV, échelon 3

### 4. PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ESV

- Consultations de médecine générale et de médecine interne
- Consultations et évaluations comportementales
- Chirurgies de conenance et des tissus mous
- Dentisterie

- Unité dentaire IM3 Elite
- Analyses sanguines :
  - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Procyte, Catalyst, Sedivue, Vetlab UA de IDEXX, microscope Leica DM3000.
  - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec l'accord du client (Idexx, Antagene, Scanelis...)
- Anesthésies générales :
  - Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge et de l'état de l'animal, et sauf indications contraires dans le contrat de soins.
  - Tranquillisation : morphinique (butorphanol)
  - Prémédication : médétomidine ou xylazine,
  - Induction : kétamine ou propofol
  - Relais gazeux : Isoflurane
  - Surveillance de l'anesthésie par monitoring cardio-respiratoire
- Imagerie médicale :
  - Réalisation de radiographies : générateur Claymount Varex imaging Model Optica 10-00-006-001-0E, développement numérique sur capteur plan numérique- logiciel de lecture PicoXIA
  - Echographie, appareil Philips HD7
- Délivrance de médicaments :
  - Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments physiologiques et diététiques.

## 5. SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel vétérinaire et non vétérinaire de la clinique lors des horaires d'ouverture de la clinique et même au-delà. En dehors de ces horaires, les animaux hospitalisés sont sous la surveillance du vétérinaire de garde et les soins sont donnés à la fréquence jugée nécessaire selon l'état du/des patients. Un équipement de vidéosurveillance par webcam et visionnable à distance est présent en chatterie et au chenil.

Pour une surveillance 24h/24 par un vétérinaire, la structure la plus proche se trouve au CHV de Saint-Martin à Allonzier la Caille (74).

## 6. PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

En dehors des heures d'ouverture, un service de garde permet d'assurer la permanence des soins à notre clientèle. Sur appel téléphonique, vous serez mis en relation soit avec le vétérinaire d'astreinte qui pourra vous fixer un rendez-vous à la clinique, soit avec le service VETADOM, qui vous proposera une visite à votre domicile.

## 7. ESPECES TRAITEES

Chats, chiens, furets, rongeurs, certains reptiles ou oiseaux peuvent être accueillis sur place.

Nous ne disposons pas du matériel ni des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus. En cas d'urgence concernant ces espèces, vous pouvez vous adresser à la Clinique vétérinaire NAC et Compagnie, 440 rte des Prés Rollier, 74330 SILLINGY.

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

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical, comporte un risque 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, et par écrit sous la forme d'un consentement éclairé à signer.

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 PARTICULIERES

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

## 10. 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 fin d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société ESTHIMA- Château-Gaillard (01)- l'incinération collective ou individuelle du corps de votre animal. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le propriétaire ou détenteur. Les frais de prise en charge du corps et de l'incinération de l'animal sont à la charge du client.

## 11. ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Nous acceptons les animaux errants lors des horaires d'ouverture de la clinique, ou en dehors de ces horaires **seulement si** l'animal nécessite des soins urgents. Autrement vous pourrez faire appel au Refuge de l'Espoir, à Arthaz Pont-Notre-Dame ou au service municipal de votre commune.

## 12. ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

Les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégories sont acceptés dans notre établissement, avec le port d'une muselière.

## 13. CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente. L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs, disponible sur demande à l'accueil. Le total à régler correspond à la somme

TTC des prestations médicales, chirurgicales, des médicaments et des autres produits délivrés. Il donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux et 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.

#### 14. MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon les 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.

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

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

#### 15. LITIGES

En cas de litige à caractère professionnel déontologique, le client peut s'adresser au CROV, Conseil régional de l'Ordre vétérinaire (Auvergne-Rhône Alpes), 110 Avenue Barthélémy Buyer, 69009 LYON, 04 72 57 16 65, [cro.aura@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.aura@ordre.veterinaire.fr)

En cas de litige relevant du code de la consommation, le client peut s'adresser au médiateur de la profession vétérinaire (Dr Fanuel Patrick en 2024); La saisine peut se faire en remplissant un formulaire sur le site de l'ordre national des vétérinaires : <https://www.veterinaire.fr/mediation-de-la-consommation/comment-saisir-le-mediateur-de-la-consommation/formulaire-de-saisine-du-mediateur-de-la-consommation>

et en l'adressant avec justificatifs par voie électronique à l'adresse suivante : [mediateur-conso@ordre.veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@ordre.veterinaire.fr)

ou par voie postale : Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire - Conseil National de l'Ordre des vétérinaires - 34 rue Bréguet - 75011 Paris.

#### 16. RCP

La compagnie d'assurance en charge de notre responsabilité civile professionnelle est la suivante :

GROUPAMA - CRC Professionnels, 59 rue de St Cyr, 69009 LYON 09

Numéro de contrat 1013

## 17. LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », 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 de la Clinique vétérinaire Vetafforêts. 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.

Dernière mise à jour le 08/10/2024