

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT



**« CLINIQUE VETERINAIRE DES COQUELICOTS, ROUTE DU PORT, 7
LOTISSEMENT DES COQUELICOTS, 01150 LAGNIEU »**

Les conditions générales de fonctionnement sont consultables sur demande à l'accueil de la clinique, elles sont affichées à disposition de la clientèle, et sont consultables sur le site «www.vetocoquelicots.fr ».

Les actes effectués au sein de la clinique vétérinaire des coquelicots sont soumis aux présentes CGF.

**CLINIQUE VETERINAIRE DES COQUELICOTS
SELARL DES VETERINAIRES Amélie BOTTET et Caroline BARNETT**

Conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins, nous revendiquons l'appellation « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie ».

Nous recevons les animaux de compagnie, chiens, chats, ainsi que les Nouveaux Animaux de Compagnie, dit "NACs" principalement les mammifères.

La clinique vétérinaire des coquelicots, peut être contactée par téléphone : 04 74 35 84 64, par mail : contact@vetocoquelicots.fr ainsi que par le formulaire de contact sur le site « www.vetocoquelicots.fr » .

**HORAIRE D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU
PUBLIC**

La Clinique vétérinaire des coquelicots, est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 19h, et le samedi matin de 8h30 à 12h.

Durant ces horaires, le secrétariat accueille nos clients en permanence, les consultations sont sur rendez-vous uniquement.

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

Docteur vétérinaire Amélie BOTTET diplômée de l'ENVL et de la faculté de médecine de Lyon,
Docteur vétérinaire Caroline BARNETT diplômée de l'ENVT et de la faculté de médecine de Toulouse,

Docteur vétérinaire Cécile ACHARD diplômée de l'ENVT et de la faculté de médecine de Toulouse, titulaire d'un CEAV de médecine interne,

Personnel non vétérinaire :

Sophie JOUANNIN, Auxiliaire spécialisée vétérinaire diplômée,
Myriam FARDEL, Auxiliaire spécialisée vétérinaire diplômée,
Valérie DRUELLE, Auxiliaire spécialisée vétérinaire diplômée.
Lilou JOUBLOT, apprentie Auxiliaire spécialisée vétérinaire diplômée.

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

Nous réalisons des consultations de médecine générale, consultations de prévention, mais également des consultations spécifiques (Médecine interne principalement).

Nous pratiquons la chirurgie générale ainsi que la chirurgie de convenance.

Nous sommes équipés d'un moniteur multi-paramétrique vétérinaire, permettant de contrôler les paramètres vitaux lors d'intervention chirurgicale.

Nous disposons d'un appareil d'anesthésie gazeuse.

En terme d'examens, nous disposons d'un appareil de radiographie numérique, d'un échographe, et d'un fibroscope (utilisé principalement pour la bronchoscopie).

Nous réalisons en routine des examens direct microscopiques : frottis sanguins, culot urinaire, cytologies diverses.

Nous disposons d'un analyseur d'hématologie (numération formule sanguine) et d'un analyseur biochimique.

Nous effectuons également des tests rapides de diagnostic : leucose féline, et autres ...

Nous travaillons en collaboration avec les laboratoires vétérinaires dans lesquels nous externalisons certaines analyses.

Nous sommes également en relation avec des vétérinaires spécialistes qui peuvent apporter leurs éclairages lorsque cela nous est nécessaire.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

La clinique dispose de capacités d'hospitalisation pour les chiens, les chats et les NAC, dans des box individuels, et des espaces plus vastes le cas échéant (parc clôturé).

La disposition de notre chenil/chatterie permet d'isoler les animaux potentiellement contagieux, et de limiter ainsi le risque de propagation de maladie infectieuse.

Une assistante est affectée exclusivement et en permanence aux soins de nos hospitalisés.

Tout est prévu pour assurer un maximum de confort à nos pensionnaires (tapis chauffants, caillebotis isolants, sorties régulières dans notre parc pour les chiens, gestion optimale du stress des chats).

Une présence permanente est assurée à la clinique de 8h00 à 19h, par les Auxiliaires et/ou les vétérinaires.

En dehors de ces horaires la surveillance des animaux hospitalisés est assurée par les vétérinaires, elle est adaptée à l'état de chaque animal, avec des visites régulières, mais nous n'assurons pas une présence ininterrompue les nuits, week-end et jours fériés.

Les animaux hospitalisés peuvent être visités par leur maître, sur rendez-vous et uniquement les après midi.

Lors d'une hospitalisation, la clinique communiquera avec un seul interlocuteur, qui sera défini lors de l'admission de votre animal.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

La Clinique Vétérinaire des coquelicots* participe au service d'urgences vétérinaires de la plaine de l'Ain avec les cliniques proches :

Clinique vétérinaire de l'Albarine à Ambérieu en Bugey*,

Clinique vétérinaire du Centre nautique à Ambérieu en Bugey,

Clinique vétérinaire des Portes de la Dombes à Meximieux*,

Cabinet vétérinaire du Longevent à Pérouges,

Clinique vétérinaire Orikavet à Tignieu*.

En appelant le numéro habituel de la clinique vous serez informés de la structure assurant les urgences. Certaines des cliniques citées ci dessus (indiquées avec le signe*) font appel à un service de régulation téléphonique, Vetophonie, qui opère un tri des appels.

Les personnes ne faisant pas appel habituellement aux cliniques du service de garde sont renvoyées

vers leur vétérinaire traitant afin de suivre ses consignes de continuité des soins.

Dans le cadre du service d'urgences, une fois les soins réalisés, le vétérinaire consultant informe le vétérinaire traitant habituel.

Les patients qui sont consultés en urgence doivent systématiquement être revus par leur vétérinaire traitant.

**Désormais le soir partir de 22H, l'ensemble des cliniques transfère tous les appels à
VÉTÉRINAIRES 2 TOUTE URGENCE situé au
7 rue Jean Zay 69800 SAINT PRIEST, joignables au 04.27.04.00.27.**

ESPÈCES TRAITÉES

La Clinique Vétérinaire des coquelicots assure les soins et la prévention pour les carnivores domestiques (chiens, chats) ainsi que pour les NACs mammifères (lapins, cobayes, furets,...)

CONDITIONS TARIFAIRES

Nos tarifs sont disponibles sur demande auprès de nos assistantes.

Concernant les actes simples, ils sont affichés à l'entrée de la clinique.

Pour des actes compliqués, un devis peut être réalisé sur demande, en fonction des informations portées à notre connaissance.

LITIGES

En cas de litiges vous pouvez contacter le Conseil régional de l'ordre des vétérinaires Rhône alpes,
110 avenue Barthelemy Buyer,
69009 LYON
tél : 04 72 57 16 65
E mail : cro.rhone-alpes@veterinaire.fr

RCP

Nous sommes assurés en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la compagnie AXA
ASSURANCE IARD MUTUELLE, 07 place du champ de Mars 01500 AMBERIEU EN BUGEY
tel : 04 74 38 46 33
Contrat n°4550531804

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS », 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 Dr Amélie BOTTET, Caroline BARNETT, Cécile ACHARD et Guillaume PRATVIEL.

Des formulaires sont systématiquement signés par notre clientèle afin d'accepter la collecte des données, nous nous engageons à ne pas divulguer ces données.

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.

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 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 PARTICULIÈRES

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.

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 Esthima <https://www.esthima.fr/>, située au 255 rue Charle de Gaulle, 01500 CHATEAU GAILLARD, la crémation du corps de manière collective ou avec restitution des cendres.

Dans ce dernier cas, le délai avant restitution des cendres peut être un peu différé (une quinzaine de jours).

Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de crémation sont à la charge du client et sont réglés directement auprès d'ESTHIMA.

ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION 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

Tout d'abord voici quelques rappels législatifs.

Le maire est responsable de la lutte contre la divagation animale sur le territoire de sa commune. Il lui appartient, en particulier, « de prendre toutes dispositions propres à empêcher la divagation des chiens et des chats » (art. L. 211-22 du CRPM).

D'après les pouvoirs de police qui lui sont conférés, un animal en état de divagation ou accidenté est sous la responsabilité du maire de la commune où il a été trouvé (art. L. 2212-1 et L. 2212-2 du CGCT).

Si vous trouvez un animal errant, vous devez dans un premier temps contacter la mairie ou le maire de la commune où l'animal se trouvait (un numéro d'urgence doit être mis à la disposition du public donc vous permettant de contacter, nuit et fériés, un responsable municipal). Ils vous indiqueront si une délégation de service public est en place ou si la commune gère directement les animaux errants et devront mettre en œuvre tous les moyens pour la prise en charge de l'animal y compris en cas de blessure.

Les animaux sauvages ne peuvent être pris en charge que par des agents habilités (ONCFS) et ne peuvent être amenés directement chez un vétérinaire.

Ne prenez pas de risque si l'animal se trouve sur la voie publique, prévenez rapidement la mairie ainsi que le service de police qui pourront agir en toute sécurité.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Pour toute chirurgie pouvant être "anticipée", nous n'acceptons pas de règlement différé.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

Nous faisons appel à la société Cofidis pour des financements en trois à quatre fois, sous réserve d'acceptation du dossier par la société de crédit. Des frais variant entre 3 et 5% de la somme globale de la facture seront prélevés. Tout ceci sera exposé à l'emprunteur au préalable.

Une carte bancaire, une pièce d'identité valide et un RIB seront nécessaires pour le prélèvement des mensualités 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 restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois.

Les médicaments même 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 appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

La clinique vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non paiement des factures. Les dossiers non régularisés seront ainsi traités par la société de recouvrement CORFAC FINANCES située au 24 rue de Montholon, 01002 BOURG EN BRESSE, ou par la SCP ACC, Huissiers de Justice associés, 9 Place de la Liberté, 01150 LAGNIEU, selon les cas.