CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DU CEDRE (DOCTEUR HERZOG SANDRINE) 528 RUE VICTOR HUGO 30310 VERGEZE

Les présentes conditions sont consultables à l'accueil, elles peuvent vous être remises sur demande sous un format papier (photocopie).

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

La Clinique Vétérinaire du Cèdre est classée dans la catégorie « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre National des Vétérinaires.

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

La Clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 9h à 12h10 et de 14h30 à 19h, le samedi de 9h à 13H.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINX DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

Dr HERZOG Sandrine, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort, inscrite à l'Ordre sous le numéro 15474

Dr MARIGNAN Magali, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon, inscrite à l'Ordre sous le numéro 16632

Personnel non vétérinaire :

PEREZ Audrey, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon 5

MEHADJRI Amandine, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon 5

BERNARD Betty, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon 5

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

Consultations de médecine générale - Chirurgie de convenance - Chirurgie gynécologique - Chirurgie des tissus mous – Dentisterie

Selon les cas, l'animal pourra être référé auprès d'une structure vétérinaire spécialisée pour la prise en charge de l'animal après discussion et accord du propriétaire.

Analyses réalisées à la Clinique : Biochimie, NFS, Ionogramme, Culot urinaire, Progestéronémie

Certaines analyses spécifiques seront effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du Client

Le protocole anesthésique est adapté systématiquement en fonction de la nature de l'acte et du statut de l'animal par le vétérinaire. La douleur est également anticipée, évaluée et traitée systématiquement.

Anesthésie gazeuse et surveillance instrumentale de l'anesthésie (oxymétrie-capnographie)

Réalisation de radiographies (numérique capteur plan), échographie générale

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

Les vétérinaires et/ou les ASV passent régulièrement dans le chenil et informent la ou les personnes qui gère(nt) l'animal durant les heures d'ouverture.
Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état, nous n'assurons pas une présence permanente auprès des animaux 24h/24 mais lorsque l'état d'un hospitalisé le nécessite nous sommes présentes aussi souvent et aussi longtemps que nécessaire (y compris durant la fermeture de la Clinique).

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Lors des pauses méridiennes, les vétérinaires de la Clinique assurent elle-même les urgences et sont disponibles par téléphone (numéro donné sur le message répondeur et affiché sur la devanture).

En semaine, les soirs et nuits, les urgences sont assurées par Vétérinaire 2 Toute Urgence (Montpellier), le numéro de téléphone est donné sur le message répondeur et affiché sur la devanture.

Les WE et jours fériés, les urgences sont assurées par le Service de Garde Vétérinaire de la Vaunage ou par Vétérinaire 2 Toute Urgence (Montpellier), le numéro de téléphone est donné sur le message répondeur et affiché sur la devanture.

ESPECES TRAITEES

Liste des espèces habituellement et occasionnellement traitées : Chiens, Chats, Rongeurs, Lagomorphes, Furets, Tortues.

Nous ne disposons pas du matériel et 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 :

Equidés / Animaux de rente : Clinique vétérinaire Medianimal, 80 Route de Lunel 30660 Gallargues le Montueux (04 66 35 10 09)

Autres NAC : CHV Languedocia, 395 rue Maurice Béjart, 34080 Montpellier (04 67 75 14 44)

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 verbalement le Client.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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 du patient 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.

DECES DES ANIMAUX

En cas de décès du patient, 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 l'incinération collective ou individuelle du corps par l'intermédiaire de la Société Incinéris, Actiparc le Grézan, rue Nicolas Appert, 30000 Nîmes (04 66 84 57 80). Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le Client. Les frais d'incinération sont à la charge du Client.

ADMISSION DES ANIMAUX

Les chiens doivent être tenus en laisse, les chats et NAC présentés dans une caisse de transport. 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.

En cas d'animal particulièrement dangereux, le client doit en informer le personnel de la clinique avant son arrivée puis venir s'annoncer à l'accueil en laissant l'animal dans la voiture et ce afin d'organiser au mieux la prise en charge de l'animal.

Lorsque la sécurité des personnes ne peut être assurée, nous nous réservons le droit de refuser l'accueil de tout animal particulièrement dangereux.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des principaux actes sont affichés dans notre salle d'attente, et sont consultables sur demande à l'accueil.

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. Dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

Les règlements par carte bancaire, espèces ou chèques sont acceptés.

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 d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée ou lors de chirurgie coûteuse.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés peuvent être repris sous certaines conditions à débattre avec le vétérinaire.

Le vétérinaire 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 Occitanie, 44 avenue Jean Moulin espace Jean Moulin 34500 BEZIERS tel : 04 67 32 45 16 Email : cro.occitanie@ordre.veterinaire.fr.

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire non professionnel et tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@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.

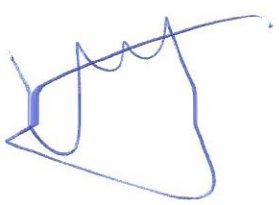
RCP

AXA France, Cabinet Nogaret-Soulier-Chamouton (Nîmes)

N° contrat : 0000006129965504 N° Client : 2562220004

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 Dr : nom des titulaires de l'établissement de soins

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.

Fait à Vergèze, le 09/02/2020