

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DU MOUCHEROTTE (SELARL SOCIÉTÉ DU MOUCHEROTTE)

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables au sein de l'établissement sur demande, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante <http://cliniqueveterinairedumoucherotte.com>

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

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

La clinique vétérinaire du Moucherotte répond au cahier des charges des Cliniques vétérinaires pour animaux de compagnie et aux obligations telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponibles et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

69 cours Saint André
38800 Le Pont de Claix
04.76.98.04.51
clinique-moucherotte@veterinaire.fr

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats) et les nouveaux animaux de compagnie (hors oiseaux et reptiles)

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

La clinique vétérinaire du Moucherotte est ouverte du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h30, le samedi de 09h00 à 12h.

Les consultations et les chirurgies ont lieu sur rendez-vous.

Aux heures de fermeture de **la clinique**, le service d'urgence « *Urgences vétérinaires de l'agglomération grenobloise* », joignable au 04.76.47.66.66. *A partir de minuit, un service de filtrage des appels via la société vetophonie a été mis en place.*

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

Nous consultons sur rendez-vous. Dans la mesure du possible, et sauf urgence, prenez rendez-vous. En attendant moins, les animaux sont moins impressionnés et ce système nous permet aussi de faire face aux urgences de façon plus efficace. Nous participons, avec d'autres vétérinaires, à un service d'urgence par roulement.

Les nuits et jours fériés, en cas d'urgence, notre répondeur téléphonique vous donnera les coordonnées du vétérinaire assurant l'astreinte.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, La clinique vétérinaire du Moucherotte 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

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS

Personnel vétérinaire :

- DV Malik Ouabdesselam, ENVL 1978
- DV Stéphanie Dhote, ENVL 1998, CES de dermatologie vétérinaire 2008
- DV Marianne Bouveret, ENVT 2005
- DV Maï Tran, ENVT 2005, formation en acupuncture, ostéopathie, phytothérapie, aromathérapie et homéopathie avec l'AVETAO
- DV Perrette Lotito, Vetagrosup 2017
- DV Silvia Cortes Espinosa, faculté de Cordoue (Espagne) 2008, master spécialisé en médecine interne des petits animaux et NAC, faculté de Barcelone 2018

Personnel non vétérinaire :

- Stéphanie Bonel, auxiliaire spécialisée vétérinaire (CNFA 1995)
- Margaux Montanet, auxiliaire spécialisée vétérinaire (GIPSA 2012)
- Suzanne Somogyi, auxiliaire vétérinaire
- Audrey Megard, auxiliaire vétérinaire
- Elisa Damay, auxiliaire vétérinaire

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE NOTRE ETABLISSEMENT

- Consultation de médecine générale
- Consultations en dermatologie, acupuncture, phytothérapie et ostéopathie
- Pharmacie vétérinaire pour les animaux suivis par notre clinique et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chien, chat), puce électronique des animaux de compagnie, NAC.
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Plan de prévention
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire

- Chirurgies de convenance (stérilisation) et générales abdominales
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies
- Thérapie laser : K-laser
- Analyses complémentaires en collaboration avec des laboratoires spécialisés.

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la clinique collabore avec des vétérinaires spécialisés.

SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de la clinique sous supervision vétérinaire. En dehors des horaires d'ouverture, les vétérinaires de garde assurent la surveillance directe ou indirecte (monitoring, télésurveillance) des animaux hospitalisés.

La surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée en fonction de sa nécessité. En règle générale les animaux hospitalisés sont visités en soirée, et autant que de besoin. Le week-end, au minimum 3 visites sont assurées et plus en fonction de la nécessité.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

« Conformément au code de déontologie, la clinique vétérinaire du Moucherotte participe à un service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de la structure (nuit, samedi après-midi, dimanche et jours fériés). Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence.

Le service « urgences vétérinaires agglomération grenobloise » est joignable au 04.76.47.66.66

Le coût de la consultation d'urgence dépend de l'établissement de garde. Pour la clinique vétérinaire du Moucherotte, les tarifs appliqués sont les suivants :

- consultation de garde jour et jusqu'à 22h : 85 euros
- De 22 à 7h : 115 euros

ESPECES TRAITEES

- Chiens
- Chats
- NAC hors oiseaux et reptiles

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

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont la clinique vétérinaire du Moucherotte informera le client. Cette information se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins peut être signé pour certaines prises en charge.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de

contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. La clinique informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, 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.

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 *ESTHIMA* la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client.

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.

La clinique met à votre disposition des cages de transport et des lisses si besoin.

Elle se réserve le droit de refuser de recevoir un animal ne présentant les modalités d'admission citées ci-dessus.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION 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.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La clinique vétérinaire prend en charge les animaux errants. Une vérification de l'identification est effectuée systématiquement, et le propriétaire légitime est contacté à partir des coordonnées enregistrées sur l'ICAD. En cas d'absence de réponse du propriétaire ou de non identification, l'animal est confié à la société CHENIL SERVICE qui assurera le suivi.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage.

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire.

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

La clinique vétérinaire du Moucherotte 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, elle est autorisée à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire, 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 peuvent être repris si non déballés, non ouverts, dans les 30 jours qui suivent la vente sur présentation d'une facture émise par la SELARL société du Moucherotte, à l'exception des commandes spéciales.

Conditions tarifaires, chiffrages et devis

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente et sur le site internet de la clinique vétérinaire du Moucherotte à l'adresse suivante : <http://cliniqueveterinairedumoucherotte.com>

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous établir un chiffrage pour tout acte.

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcoût, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédés la prise en charge du patient.

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 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 et les aliments entamés ou faisant l'objet d'une commande spéciale 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.

Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité.

Le paiement par chèque est accepté.

Le paiement par carte bancaire est possible.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiements sous la forme de paiements échelonnés (en trois fois maximum, sur trois mois successifs).

En cas de non-paiement des honoraires, la clinique vétérinaire du Moucherotte confiera le dossier à la société RGC Contentieux qui sera chargée de récupérer les sommes dues ainsi que ses frais de fonctionnement

ACCESSIBILITE

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la clinique vétérinaire est consultable sur demande auprès du DV Stéphanie Dhote.

DEONTOLOGIE

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Auvergne Rhône-Alpes peut être sollicité :

CROV-AURA
110 avenue Barthélémy Buyer
69009 LYON
Tél : 04 72 57 16 65
E-mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à Selarl Société du Moucherotte – clinique vétérinaire – 69 cours Saint André – 38800 Pont de Claix

En cas de contestation des solutions proposées, 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.

ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Compagnie assurance : AVIVA assurances – 53 cours Berriat 38000 Grenoble

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

La clinique vétérinaire du Moucherotte 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.

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 de la clinique du Moucherotte 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 DV. Marianne Bouveret.

*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) »

Conditions générales de fonctionnement validées le 04/03/2021

DV Marianne Bouveret

DV Stéphanie Dhote