# CONDITIONS GENERALES D’UTILISATION DE LA CLINIQUE VETERINAIRE L’AVENIR

145 Route d’Avignon

30000 NIMES

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE « LA CLINIQUE VETERINAIRE L’AVENIR » AU 145 ROUTE D’AVIGNON 30000 NIMES

Les présentes conditions sont consultables dans notre établissement ainsi que sur le site de la clinique l’Avenir. Elles peuvent vous être remises sur demande sous un format papier.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement suivantes que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

## APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS ET ESPÈCES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITÉES

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 au cahier des charges publié sur le site internet de l’ordre des vétérinaires : www.veterinaire.fr

Il est situé à l’adresse suivante : 145 route d’Avignon 30000 NIMES

Téléphone : 04 66 26 76 70

Adresse E-mail : cva30@free.fr

Le site internet de la clinique est le suivant : [www.cliniqueveterinairelavenir.com](http://www.cliniqueveterinairelavenir.com)

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

La clinique est ouverte au public du Lundi au Samedi inclus de 09 h00 à 12 h00 et de 14h à 19 h.

Les consultations se font sur rendez-vous sauf en cas d’urgence. Les rendez-vous se prennent par téléphone ou en ligne.

## PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Dr Vétérinaire TRONCY Guerric

Dr Vétérinaire GRAFF-BEAUMONT Edith, titulaire du diplôme inter-écoles de vétérinaire comportementaliste

Mme Angélique GUERIN, ASV niveau 4

Mme Rachel TAHON, ASV niveau 4

Melle Céline DERUTY, ASV niveau 3

## PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

* Consultations de médecine générale
* Consultations de comportement et évaluations comportementales
* Télémedecine (en cours de développement)
* Anesthésie : Fixe ou volatile. Le protocole est choisi en fonction de l’espèce, de l’âge, de l’état de l’animal, du type et de la durée de la chirurgie.
* Chirurgie
* Analyses sanguines et urinaires effectuées sur place ou dans certains cas par un laboratoire extérieur avec l’accord du client
* Hospitalisation : Les animaux sont gardés le temps nécessaires à leur soin après consentement éclairé du client ; les animaux contagieux sont isolés dans un local dédié à cet effet.
* Imagerie : Radiographie, Echographie, Doppler.
* Soins et toilettages thérapeutiques
* Soins laser classe IV
* Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie en vigueur.
* Vente de produits d’hygiène et d’aliments diététiques et physiologiques ainsi que de médicaments phytothérapeutiques
* Visites à domicile : notre emploi du temps ne nous permet pas toujours de nous rendre à domicile. Dans ce cas nous vous transmettons les coordonnées d’un vétérinaire susceptible de se déplacer, hors nuits, WE et jours fériés ou d’un service animalier pouvant se charger du transport de vos animaux .

Lorsque cela s’avère nécessaire et avec l’accord du client, nous pouvons l’orienter vers d’autres cliniques afin de pratiquer des consultations ou des chirurgies plus spécialisées ou nécessitant un plus grand plateau technique (exemples : orthopédie complexe, imagerie : scanner ou endoscopie, microchirurgie...)

## SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

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 animal hospitalisé le nécessite nous sommes à son chevet aussi longtemps et souvent que nécessaire.

Les visites de l’animal hospitalisé se font sur rendez-vous et quand l’état de l’animal le permet.

## PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

En dehors des horaires d’ouverture de l’établissement nous indiquons sur notre répondeur le numéro du vétérinaire de garde que vous pouvez joindre.

##  ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes

Chiens

Chats

Furets

Rongeurs

Lagomorphes

Oiseaux

Nous ne disposons pas du matériel ni des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rente ainsi que les reptiles. Nous vous orienterons dans ce cas vers les vétérinaires compétents susceptibles de les traiter.

Nous accueillons également en transit les animaux de la Faune Sauvage trouvés ou recueillis.

## CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans nos locaux.

L’ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d’un cahier des tarifs disponible sur simple demande dans la salle d’attente.

Le montant à régler correspond à la somme TTC (TVA 20%) des prestations ainsi que des médicaments et autres produits délivrés, une facture détaillée est remise en format papier ou par mail sur demande du client.

Un devis est produit sur simple demande pour toute prestation.

## LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique le Client peut s’adresser au conseil régional de l’ordre :

Tél : 04 67 32 45 16

cro.languedoc@veterinaire.fr

## RCP

Notre assurance en RCP est la MACSF

<https://www.macsf.fr/>

## 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 Docteurs vétérinaires : *TRONCY Guerric et GRAFF BEAUMONT Edith*

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.

Il est obligatoire pour le vétérinaire de dénoncer auprès de la DDPP les cas avérés de maltraitance animale. Dans ce cas le secret professionnel peut être rompu.

## 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. Nous nous engageons dans tous les cas à obtenir le consentement éclairé du client.

Le comportement agressif d’un animal nécessite parfois l’utilisation de moyens de contention. 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 de l’acceptation de la contention par le client.

## EXAMEN RADIOGRAPHIQUES

Pour des raisons de sécurité, seule la présence du personnel est autorisée en salle de radiologie.

## DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès de l’animal, nous pouvons, si le client le souhaite, restituer le corps à fins d’inhumation à ses frais conformément à la réglementation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l’intermédiaire la Société Incinéris, rue Nicolas Appert, Nîmes, la crémation du corps avec ou sans restitution des cendres. Toute demande d’incinération doit être signée par le client. Les frais d’incinération sont à la charge du client.

## EUTHANASIES

La fin de vie pouvant être douloureuse et difficile pour l’animal et ses maîtres, nous acceptons de pratiquer l'euthanasie si cet acte est rendu nécessaire; Il en va de même en cas de trop grande dangerosité de l’animal après avoir envisagé toutes les autres options au préalable. L'euthanasie fait suite à une prescription du vétérinaire, après examen de l’animal et dialogue avec le propriétaire. Le vétérinaire est seul à décider en son âme et conscience du bien fondé de cet acte et se réserve le droit de le refuser.

## ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition qu’ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

## ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS (HORS FAUNE SAUVAGE)

A défaut de connaître le détenteur de l’animal présenté par un tiers à l’établissement vétérinaire, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. Après avoir porté les premières mesures conservatoires, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers la Mairie (police Municipale) qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune. Il appellera les services de fourrière en cas de besoin.

## MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l’animal est rendu au client. Les modes de règlement suivants sont acceptés : chèques (sauf pour les évaluations comportementales), espèces, CB, virement.

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

Les évaluations comportementales doivent se régler au comptant. Les chèques dans ce cas précis ne sont pas acceptés.

Un acompte peut être demandé notamment en cas d’hospitalisation de l’animal pour plusieurs jours ou pour des chirurgies engageant des frais importants.

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

## Télémédecine

Dans le cadre du décret n° 2020-526 du 5 mai 2020 relatif à l’expérimentation de la télémédecine par les vétérinaires, des actes de télémédecine vétérinaire peuvent être effectués par nos soins, à titre expérimental, jusqu’au 05 novembre 2021.

Les vétérinaires ayant déclaré une activité en télémédecine sont :

* DV Guerric TRONCY
* DV Edith GRAFF
* DV Grégoire ROUSSEL
* pour les actes de téléconsultation, télésurveillance, téléexpertise, téléassistance, régulation médicale.

La mise en œuvre est conditionnée au fait qu’à tout moment les outils utilisés de part et d’autre disposent d’une qualité de son et d’image adaptée aux types d’actes de télémédecine pratiqués et que la liaison ne dégrade pas cette qualité. Dans le cas contraire, l’acte de télémédecine ne sera pas initié voire sera interrompu.

La téléconsultation et la télésurveillance vétérinaires ne peuvent être effectuées que :

* pour un seul animal, dès lors que celui-ci a fait l’objet, au cours des douze derniers mois, d’une consultation réalisée par le même vétérinaire ou par un vétérinaire exerçant au sein du même domicile professionnel d’exercice.

Les médicaments contenant des substances antibiotiques d’importance critique mentionnées à l’article L. 5144-1-1 du code de la santé publique ne peuvent être prescrits lors d’un acte de télémédecine.

**Le personnel de la clinique est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.**

A partir du 11 Mai la clinique l’Avenir informe une reprise de son activité selon un mode « stop-Covid »

-Les clients et leurs patients seront reçus uniquement sur rendez-vous. Les urgences restent bien sûr assurées. Nous assurons la délivrance des médicaments prescrits chez nous ainsi que des aliments, et nous vous recommandons de téléphoner avant de venir pour convenir d’une heure de passage.

-A partir du 01 Juin 2020, vous pourrez à nouveau prendre rendez vous en ligne

-Toutes les consultations seront assurées ainsi que la reprise des vaccinations. Nous recommandons aux personnes les plus vulnérables de différer les actes non urgents, ou de demander à d’autres personnes de se charger de présenter leur animal en consultation

-Un nombre limité de personnes sera admis en salle d’attente, nous vous demanderons de respecter les distances de sécurité, le marquage au sol ainsi que les consignes de sécurité.

- Si la porte d’entrée est fermée nous vous demandons de sonner et de patienter à l’extérieur quelques instants, le temps que nous puissions vous recevoir en sécurité.

-Une seule personne sera admise en salle de consultation avec son animal.

-Le port du masque est apprécié, nous pouvons vous en fournir si vous n’en disposez pas et nous vous demanderons de le porter si nous le jugeons nécessaire.