Conditions générales de fonctionnement de la selarl maubant-dunoguiez

clinique vétérinaire des gratte ciel

135 cours emile zola

69100 villeurbanne

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique sur demande.

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

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 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'OrDVe des vétérinaires : Cahier des charges clinique vétérinaire

La clinique se situe 135 cours Emile Zola à Villeurbanne. Vous pouvez nous joindre aux horaires d'ouverture au 04 78 84 46 70, ou par mail à clinique@vetogratteciel.com .

Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h à 19h, le samedi de 08h30 à 15h.

Les consultations ont lieu **sur rendez-vous tous les jours.**

Les animaux reçus doivent être fermés dans une cage de transport ou tenus en laisse. Aucun animal ne sera laissé en liberté dans les parties communes (salle d'attente, couloirs, escaliers) pour éviter les risques de fugue ou de bagarre. La clinique décline toute responsabilité si cette condition n'est pas remplie par les propriétaires.

Seuls sont librement accessibles au public: la salle d'attente, la zone d'accueil et le coin pesée (balance).

Personnel affecté aux soins des animaux

Personnel vétérinaire :

- DV Muriel MAUBANT, associée, diplômée de la faculté de médecine de Lyon
- DV Stéphane DUNOGUIEZ, associé, diplômé de la faculté de médecine de Toulouse
- DV Hélène SANGIOVANNI, collaboratrice libérale, diplômée de la faculté de médecine de Créteil
- DV Annouck Truttmann, collaboratrice libérale, diplômée de la faculté de Liège, titulaire d'un CES de dermatologie
- DV Caroline MASQUIN, collaboratrice libérale, diplômée de la faculté de médecine de Lyon
- DV Magali MARCHANT, collaboratrice libérale
- DV Clémentine NEDEY, collaboratrice libérale

Personnel non vétérinaire :

- Madame Perrine LEGROS, ASV niveau 3
- Madame Audrey GIRARD, ASV niveau 3
- Madame Laurie ESTRAN, ASV niveau 3
- Madame Marion BOBILLIER, ASV Niveau 3 (en formation niveau 5)
- Madame Céline DASQUE, ASV niveau 3
- Madame Marie-Sophie RICOUX, ASV niveau 3

Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale

- Consultations approfondies : en dermatologie avec le DV TRUTTMANN, en comportement félin et en cardiologie avec le DV DUNOGUIEZ, en chirurgie et en neurologie avec le DV MAUBANT, en gastroentérologie avec le DV SANGIOVANNI, en ophtalmologie avec le DV MARCHANT, en médecine interne avec le DV MASQUIN.

- Consultations spécialisées : le cas échéant par un intervenant extérieur, vétérinaire spécialiste, avec l'accord du client.

- Analyses sanguines et urinaires :
  - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Idexx lasercyte, Idexx catalyst DX, Idexx snapshot DX, Idexx analyser UA.
  - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.

- Imagerie médicale :
  - Réalisation de radiographies : appareil radio digital futura 30 DV, développement numérique sur capteur plan (une copie des radiographies peut être envoyée par mail au client sur simple demande)
  - Réalisation d'échographies: appareil « MyLab 40 Vet » version imagerie générale Esaote-Pie médical (un rapport écrit peut être remis au client sur simple demande)

- Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur

- Chirurgie de convenance

- Chirurgie gynécologique

- Chirurgie des tissus mous

- Chirurgie orthopédique : le cas échéant par un intervenant extérieur, en principe avec le docteur vétérinaire Marc GIRY

- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :

  - Anesthésie flash avec de l' Alfaxalone
  - Tranquillisation avec de la médétomidine et du butorphanol
  - Anesthésie fixe avec de la médétomidine et de la kétamine, ou diazépam et kétamine
  - Anesthésie gazeuse : prémédication avec du bromure de glycopyrronium, induction avec de l' Alfaxalone, relais gazeux avec de l'isoflurane par un respirateur Alpha 100 Minerve
  - Surveillance de l'anesthésie par oxymètrie-capnographie MinDVay IPM 8

- Prise en charge de la douleur: elle est systématique lors de chirurgie avec des protocoles adaptés au niveau de douleur estimée et mesurée. La clinique adhère au réseau CAP Douleur depuis juin 2016.

- Ventes et conseils de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du Client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent 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.

Surveillance des animaux hospitalisés

En dehors des heures d'ouverture de l'établissement, les soins sont assurés aux animaux hospitalisés. Une surveillance peut être complétée par une caméra placée dans le chenil.

La présence physique permanente de personnel soignant, vétérinaire ou non vétérinaire, n'est pas de règle pendant les heures de fermeture. Si cela s'avère nécessaire, un vétérinaire assure néanmoins cette permanence.

Permanence et continuité des soins

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec les structures suivantes : *ADOMVET, MERMOZ VET et V2TU.* Vous pouvez composer le numéro de la clinique (04 78 84 46 70) et un serveur vocal interactif vous permettra d'être mis en relation avec le service d'urgence souhaité.

Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : Chiens - Chats - Furets - Rongeurs - Lagomorphes.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus, notamment les oiseaux et les reptiles. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à *la clinique vétérinaire Mermoz, 69008 Lyon (04 78 74 29 61)*

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 l'incinération collective ou individuelle du corps par l'intermédiaire de la Société INCINERIS (ESTHIMA) , 255, rue Charles de Gaulle, 01500 Château-Gaillard.

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 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 tenus en laisse, muselés et présentés par une personne majeure.

Admission des animaux errants

Notre clinique ne fait pas office de fourrière.

Par conséquent, seuls les animaux errants blessés ou malades seront pris en charge pour les premiers soins au sein de notre établissement.

Les animaux errants non blessés ou non malades sont sous la responsabilité de la municipalité. Pour leur prise en charge, ils devront être amenés par la personne qui les a récupérés à la police municipale, 40 rue Michel Servet, 69100 Villeurbanne (04 78 03 87 87).

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 simple demande auprès d'un vétérinaire.

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 comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

Nous acceptons les espèces, les chèques et les cartes bancaires.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Des frais supplémentaires seront perçus pour des chèques à encaissement différé de plus d'un mois.

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 non entamés ne peuvent être repris sauf cas particulier et dans un délai raisonnable.

Pour les montants supérieurs à 100 €, un paiement en 3 ou 4 fois en carte bancaire est possible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier. Il convient alors de nous fournir une pièce d'identité et un RIB .

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 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 Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, 110 avenue Barthélémy Buyer, 69009 Lyon (04 72 57 16 65) ou au médiateur de la consommation (mediateur-conso@veterinaire.fr) pour les litiges relevant de la consommation.

RCP

La compagnie assurance en charge de notre RCP est: VETOPTIM, 39 avenue Gambetta, 75020 Paris

Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un DVoit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Docteurs vétérinaires Muriel Maubant et Stéphane Dunoguiez.

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.