

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT
DES CLINIQUES VÉTÉRINAIRES DE L'ARCHE ET POLE 2000
192 AVENUE DE ROMANS 26000 VALENCE
AVENUE DU GRAND MAIL 07130 SAINT PÉRAY

Les présentes conditions de vente et de fonctionnement régissent les relations contractuelles entre les structures Cliniques Vétérinaires de l'Arche - Pôle 2000 et leurs clients.

Tout acte effectué sur un patient dans nos cliniques est soumis à ces conditions générales que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans condition. Les présentes CGVF sont consultables soit sur simple demande à l'accueil, soit sur notre site www.vetarche.fr

1- APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS ET ESPÈCES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITÉES

Conformément à l'arrêté du 13 Mars 2015 relatif aux établissements de soins, nos 2 établissements sont classés et répondent au cahier des charges des Cliniques Vétérinaires pour Animaux de Compagnie. Cf site du Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires www.veterinaire.fr

Nos Cliniques sont situées :

- Clinique Vétérinaire de l'Arche - 192 Avenue de Romans - 26000 VALENCE Tel : 04 75 43 33 91
mail: contact.vetarche@gmail.com
- Clinique Vétérinaire Pôle 2000 - Avenue du grand Mail - 07130 SAINT-PÉRAY Tel : 04 75 40 44 57
mail: vetpole2000@gmail.com

Nous prenons en charge les Animaux de Compagnie : chiens, chats, nacs (lapins furet rongeurs, oiseaux toutes espèces, reptiles (venimeux sur demande), poissons et invertébrés).

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

La Clinique Vétérinaire de l'Arche est ouverte du Lundi au Vendredi : de 8 h 00 - 12 h / 14 h - 19 h

le Samedi en continu : de 8 h 30 à 17 heures

La Clinique Vétérinaire Pôle 2000 est ouverte du Lundi au Vendredi : de 8 h 30 - 12 h / 14 h - 19 h

Le Samedi de 8 h 30 à 12 h

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. La prise en charge d'un animal sans prise de rendez-vous préalable sera conditionnée par la disponibilité de nos vétérinaires.

Nos cliniques font partie du réseau d'urgence vétérinaire de l'agglomération valentinoise. Ce dispositif permet d'assurer les urgences vétérinaires 24h/24, 7j/7 et 365j/an (voir chapitre permanence des soins).

Pour toute urgence le téléphone est le 04 75 43 33 91, un transfert téléphonique est automatiquement réalisé vers la clinique de garde

3- PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

La liste suivante du personnel vétérinaire et non vétérinaire concerne nos deux cliniques

3-1- PERSONNEL VÉTÉRINAIRE :

Docteur Cédric ROUX

Diplômé de l'École Vétérinaire de Lyon et de la Faculté de Médecine de Lyon

Ancien interne de l'Ecole Vétérinaire de Lyon

Ancien assistant de chirurgie de l'Ecole Vétérinaire de Lyon

Diplômé du CES d'Orthopédie et Traumatologie Vétérinaire

Domaines de compétences :

- Chirurgie des tissus mous
- Orthopédie, traumatologie, rhumatologie, chirurgie ostéo-articulaire
- Neurochirurgie
- Radiologie

Docteur Guillaume JUNGBLUTH

Diplômé de l'École Vétérinaire de Lyon et de la Faculté de Médecine de Lyon

Diplômé du CEAV de médecine interne vétérinaire

Domaines de compétences :

- Médecine interne
- Imagerie médicale (échographie, endoscopie)
- Dentisterie, orthodontie, stomatologie, chirurgie maxillo-faciale, ORL
- Pathologie de la reproduction
- Insémination artificielle canine

Docteur Margaux PINTON

Diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Lyon et de la Faculté de Médecine de Lyon

Diplômée du CES d'ophtalmologie vétérinaire

Diplômée du DU de microchirurgie

Domaines de compétences :

- Ophtalmologie
- Chirurgie ophtalmique
- Microchirurgie
- Chirurgie des tissus mous

Docteur Jean-Pascal GROUT

Diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes Oniris

Domaines de compétences :

- Médecine et chirurgie des Nouveaux Animaux de Compagnie, des animaux exotiques et sauvages

Docteur Charles MAZEREAU

Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Lyon et de la Faculté de Médecine de Lyon

Ancien interne de l'Ecole Vétérinaire de Lyon

Agrément en insémination artificielle et préparation de semence réfrigérée en espèce canine

Domaines de compétences:

Cardiologie (Echocardiographie)

- . Médecine interne
- . Imagerie médicale
- . Pathologie de la reproduction et insémination artificielle.
- . Chirurgie des tissus mous

Docteur William CLAUDE

Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Lyon et de la Faculté de Médecine de Lyon

DE Pratique Générale appliquée en médecine et chirurgie des NAC

Domaines de compétences :

- Médecine et chirurgie des Nouveaux Animaux de Compagnie, des animaux exotiques et sauvages

Docteur Emilie CHAMPENOIS

Diplômé de la faculté de médecine vétérinaire de Liège.

Docteur Fabien BLONDE

Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Lyon et de la Faculté de Médecine de Lyon

3-2- PERSONNEL NON VÉTÉRINAIRE :

Auxiliaires Spécialisées Vétérinaires : - Ethel - Sandrine - Stéphanie

Auxiliaires Vétérinaires : Alexia - Chloé - Laurence - Nathalie - Nelly - Sarah- Christophe- Eloise- Karine

Entretien des locaux : Christelle

4- PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

Espèces soignées : Animaux de compagnie (chien, chat et Nac)

Consultation de médecine générale

Consultation de médecine interne

Consultation de cardiologie

Consultation et conseils pour les petits mammifères, oiseaux de compagnie et de parcs, reptiles (tortues, lézards, serpents) poissons et invertébrés (Clinique Vétérinaire de l'Arche)

Consultation à domicile en fonction de la disponibilité de nos vétérinaires

Chirurgie générale

Chirurgie orthopédique (Clinique Vétérinaire de l'Arche)

Chirurgie neurologique

Chirurgie gynécologique et des tissus mous

Dentisterie, chirurgie maxillo-faciale

Vidéo endoscopie (Clinique Vétérinaire de l'Arche)

Echographie

Echocardiographie dont dopplers continu, pulsé et couleur

Electrocardiographie

Examen ophtalmologiques : Tonomètre, lampe à fente, ophtalmoscopie directe et indirecte, ERG, chirurgie de la cataracte par phacoémulsification

Radiographie numérique

Laboratoire d'analyse sur site : hématologie, biochimie, endocrinologie. Des analyses cytologiques, histologiques, bactériologiques peuvent être confiées à des laboratoires vétérinaires spécialisés extérieurs

Anesthésies fixe ou gazeuse (Isoflurane) : le protocole est choisi en fonction de la nature de l'intervention, de l'espèce, du statut physiologique

Monitoring : oxymètre, capnographe, ECG, pression artérielle

Hospitalisation

Chimiothérapie (Clinique Vétérinaire de l'Arche)

Délivrance de médicaments conformément à la législation en vigueur

Vente de produits d'hygiène et de confort

Vente d'aliments physiologique et diététique

Rééducation fonctionnelle, physiothérapie (Clinique Vétérinaire Pôle 2000)

5- SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

5-1- Clinique Vétérinaire Pôle 2000

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance attentive et adaptée à leur état. L'équipe des vétérinaires et des auxiliaires assurent les soins dans la journée 6 jours / 7 durant les heures d'ouvertures de la clinique. Les animaux hospitalisés sont maintenus dans des box d'hospitalisation individuels, sécurisés et adaptés à la morphologie de chaque espèce soignée. Ces dispositifs permettent si nécessaire la réalisation de traitements continus (perfusions, oxygénothérapie...) durant la période d'hospitalisation. Lorsque l'hospitalisation d'un animal doit être poursuivie le dimanche ou un jour de fermeture de la clinique, un transfert de l'animal vers la clinique de l'Arche à Valence est organisé pour assurer les soins durant ces jours.

La clinique ne pouvant assurer la présence systématique d'un vétérinaire en dehors des horaires d'ouvertures de la clinique (la nuit notamment), un animal instable nécessitant une surveillance continue pourra être réorienté, à la demande de son propriétaire, vers une unité de soins intensifs vétérinaires telle que le SIAMU de l'école vétérinaire VETAGROSUP de Marcy L'Etoile.

Les propriétaires peuvent rendre visite à leur animal, pendant les heures d'ouverture de la clinique, à condition que cela ne perturbe ni le fonctionnement de la clinique ni le bien être de l'animal hospitalisé, en prenant rendez-vous au préalable.

5-2- Clinique Vétérinaire de l'Arche

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance attentive et adaptée à leur état. Les animaux hospitalisés sont maintenus dans des box d'hospitalisation individuels, sécurisés et adaptés à la morphologie de chaque espèce soignée. Ces dispositifs permettent si nécessaire la réalisation de traitements continus (perfusions, oxygénothérapie...) durant la période d'hospitalisation. Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance attentive et adaptée à leur état. L'équipe des vétérinaires et des auxiliaires assurent les soins dans la journée de 8 heures à 19 heures 30 afin que tout se déroule dans les meilleures conditions pour les animaux hospitalisés. Durant leur hospitalisation, les soins aux animaux sont assurés 7 jours/7, y compris le dimanche et les jours fériés, un vétérinaire d'astreinte étant systématiquement présent pour assurer les soins les jours de fermeture de la clinique.

La clinique ne pouvant assurer la présence systématique d'un vétérinaire en dehors des horaires d'ouvertures de la clinique (la nuit notamment), un animal instable nécessitant une surveillance continue pourra être réorienté, à la demande de son propriétaire, vers une unité de soins intensifs vétérinaires telle que le SIAMU de l'école vétérinaire VETAGROSUP de Marcy L'Etoile.

Les propriétaires peuvent rendre visite à leur animal, pendant les heures d'ouverture de la clinique, à condition que cela ne perturbe ni le fonctionnement de la clinique ni le bien être de l'animal hospitalisé, en prenant rendez-vous au préalable.

6- PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Nous assurons la continuité des soins pour nos deux cliniques :

- Pendant les heures d'ouverture de nos cliniques les urgences sont assurées. Nous vous conseillons d'appeler la clinique avant d'amener votre animal pour organiser au mieux sa prise en charge.
- En dehors des heures d'ouverture, pour les urgences vous pourrez appeler la clinique (au 04 75 43 33 91) qui vous donnera les coordonnées du vétérinaire assurant la garde ce jour là. En effet, nous faisons partie d'un réseau de cliniques regroupées pour former le service d'urgence de l'agglomération valentinoise et assurer ainsi la permanence des soins 7j/7 et 24h/24.

7- ESPÈCES TRAITÉES

Nos Cliniques prennent en charge les principaux animaux de compagnie, chiens, chats et NAC.

Pour les autres espèces non visées nous ne pourrions assurer des soins adéquats. Nous pourrions sur demande vous indiquer les structures vétérinaires habilitées à soigner ces espèces (chevaux, animaux de ferme).

8- RISQUES LIÉS À LA CONTENTION, L'ANESTHÉSIE, L'HOSPITALISATION, LES TRAITEMENTS ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte des risques potentiels dont nous informons le propriétaire, notamment dans le contrat de soins (voir chapitre contrat de soins). Le comportement difficile ou agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyen de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier et/ou du personnel soignant, malgré toutes les précautions prises. Nous informons dans ce cas, le propriétaire de la nécessité d'utiliser tel ou tel type de contention pour des raisons de sécurité. Le client déclare avoir pris connaissance et accepter ces risques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci dessus.

9- DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal, nous assurons la prise en charge du corps de l'animal par l'intermédiaire de la société ESTHIMA (www.eshima.fr), la crémation plurielle, la crémation référence individualité avec garantie de restitution intégrale des cendres ou un service funéraire complet sur site avec crémation individuelle.

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le propriétaire, les frais d'incinération restant à sa charge.

10- ADMISSION DES ANIMAUX

10-1 : Admission des animaux visée par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans nos établissements à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

10-2 : Admission des animaux errants

Rappel législatif : 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.

Si vous trouvez un animal errant ou blessé (chat ou chien) ne prenez pas de risque si l'animal se trouve sur la voie publique et prévenez soit la mairie soit le service de police municipale de la commune où l'animal a été trouvé, ils se chargeront d'agir en toute sécurité.

10-3 : Animaux sauvages

En ce qui concerne un animal sauvage, ne manipulez ni les chauve-souris ni les oisillons tombés du nid. Pour les autres animaux blessés ou morts contacter l'office national de la chasse et de la faune sauvage (www.oncfs.gouv.fr) ou le centre de soins de la faune sauvage le plus proche (www.uncs.chez.com)

11- CONDITIONS TARIFAIRES

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur simple demande à l'accueil. Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits dérivés. Il donnera lieu à la production d'une facture conformément à la législation, imprimée sur simple demande.

Les honoraires TTC (TVA 20 %) sont payables comptant à la fin des soins, à la restitution de l'animal ou en fin de consultation. Les chèques ne sont pas acceptés.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement et leur chiffrage exact. Dans ce cas, un devis incluant des paliers sera remis au client. Chaque dépassement de palier donnera lieu à une nouvelle acceptation du client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors de l'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours ou lors de soins de longue durée.

Nos cliniques vétérinaires se réservent le droit de poursuivre le débiteur en cas de non paiement. Dans ce cas de figure, des frais de relance de 10 % de la facture + des frais AR seront rajoutés, ainsi que d'éventuels frais de contentieux.

12- LITIGES

Nous souhaitons répondre au mieux à l'attente de nos clients. Nous essayons d'être le plus clair possible dans les choix thérapeutiques proposés. Nous invitons néanmoins un éventuel client, insatisfait d'une prestation, à prendre contact avec nous. Nous répondrons alors à toutes ses questions afin de dissiper les doutes ou résoudre son problème. En cas de litiges à caractère déontologique, le client peut s'adresser au conseil régional de l'ordre des vétérinaires :

CONSEIL DE L'ORDRE AUVERGNE RHONE ALPES - 110 Avenue Barthelemy Buyer - 69009 LYON
(cro.aura@ordre.veterinaire.fr, et, pour les litiges relevant de la consommation Médiateur CNO vétérinaire, 34 rue Bréguet, 75011 Paris mediateur-conso@ordre.veterinaire.fr.)

13- RCP

AXA - Agence DIKLIC - Place du 8 Mai 1945 - 26800 PORTES LES VALENCE

14- 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.

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.

15- CONFIANCES

Pour assurer le meilleur service, il faut un niveau élevé de confiance, de coopération et de compréhension entre nos clients et le personnel soignant de nos deux cliniques vétérinaires.

Nous vous assurons :

- un haut niveau de compétence dans le diagnostic et les traitements, notamment en nous formant régulièrement
- une gestion permanente de la douleur
- des explications claires sur l'état de santé de votre animal et sur les options thérapeutiques

Nous attendons :

- un respect des horaires prévus,
- le suivi des traitements acceptés
- le paiement de l'intégralité des frais dans les délais prévus.