

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VÉTÉRAIRE LIZYVET

1 rue des Merisiers, 77440 Ocquerre, Tél 01 60 01 82 00, contact@lizyvet.fr

Les présentes conditions sont consultables à l'accueil de la clinique, sur internet : www.Lizyvet.fr et peuvent vous être remises au format papier sur simple 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

La Clinique Vétérinaire Lizyvet, située au 1 rue des Merisiers 77440 OCQUERRE est classée « 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

HORAIRES D'OUVERTURE / PERMANENCE ET CONTINUITÉ DE SOINS

Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 18h et le samedi de 8h à 12h.

En dehors des heures d'ouverture, la permanence et la continuité de soins est assurée par nos soins ou lors de notre absence par les structures suivantes ayant passé un contrat de gestion des urgences :

- VETOADOM Alvetis Vétérinaire régulateur, transfert de notre ligne Tél : 01 60 01 82 00
- Centre Hospitalier Vétérinaire des Cordeliers : 35 av. Joffre 77100 Meaux Tél : 01 64 34 11 55

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

- Dr Michel DROUET, vétérinaire, diplômé de l'ENV de LYON
- Coralie DECHAMP, ASV Niv 3
- Maëva RZONCA, ASV Niv 3

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- Consultations de médecine générale et de prévention
- Anesthésies avec relais gazeux (Isoflurane). Le protocole sera adapté à chaque patient avec évaluation du risque anesthésique ASA. Appareils de surveillance anesthésique : oxymétrie de pouls, capnographe, détection d'apnée.
- Chirurgies de convenances
- Chirurgies des tissus mous
- Dentisterie
- Radiographies numériques - capteur plan (FAS)
- Echographies
- Laboratoire d'analyses sur place : Biochimie, Ionogramme, Endocrinologie, Numération Formule Sanguine, Microscope optique à LED, Lampe de Wood, Bandelettes urinaires. Si besoin, certaines analyses spécifiques pourront être effectuées par un laboratoire extérieur.
- Hospitalisation : cages adaptées, tapis chauffants, lampes chauffantes, pompe à perfusion, oxygénothérapie, aérosolthérapie

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.

Le comportement agressif ou mouvement de panique d'un patient 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.

Une chirurgie peut déboucher sur des complications même si elle est réalisée selon les bonnes pratiques. Le client assure, sous sa responsabilité, la surveillance de son animal une fois que celui-ci est restitué, s'agissant notamment des risques liés à l'attaque par l'animal de sa propre plaie chirurgicale. Les soins nécessités par ces complications sont à la charge du client.

DÉCÈS DE L'ANIMAL

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 organiser l'incinération collective ou individuelle par l'intermédiaire de la Société Esthima, Crématorium d'Etampes (91). Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le Client et les frais d'incinération sont à sa charge.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les propriétaires des animaux errants identifiés sont contactés pour convenir des soins à leur apporter.

Les collectivités territoriales environnantes ont noué un partenariat avec l'association SACPA, dans lequel la prise en charge des animaux errants non identifiés est assurée aux conditions suivantes :

Le contact de l'association doit se faire impérativement par l'intermédiaire de la mairie de la commune d'errance et par la personne ayant pris en charge l'animal.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés en journée sont surveillés par les vétérinaires présents sur place pendant les heures d'ouverture. Les animaux nécessitant une hospitalisation prolongée, seront, selon l'accord préalable convenu avec le client et selon l'état de l'animal, sous la surveillance constante d'un vétérinaire, l'objet de rondes régulières adaptées, ou réorientés vers le CHV le plus proche. Les visites aux animaux hospitalisés auront lieu sur rendez-vous pendant les horaires d'ouverture.

ESPÈCES TRAITÉES

- Carnivores domestiques : Chiens, Chats, Furets
- Rongeurs domestiques
- Lagomorphes
- Petits ruminants : Ovins, Caprins
- Oiseaux

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées, notamment les équidés et les animaux de rente.

Faune sauvage : nous ne sommes pas un centre agréé de soins et de sauvegarde d'animaux sauvages. Nous vous rappelons que la détention d'animaux sauvages de la faune française est interdite (voir Code de l'Environnement, articles L413-1 et suivants). Néanmoins, si vous trouvez un animal sauvage blessé ou malade, des premiers soins peuvent être ponctuellement donnés, selon nos compétences. Vous serez ensuite redirigés vers des structures de soins agréées comme le Centre d'Accueil de la Faune Sauvage CEDAF, 94700 Maisons Alfort, www.faune-alfort.org ou la LPO, Tél : 05 46 82 12 34, www.lpo.fr

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 en salle d'attente. 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. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues à l'avance entre le Vétérinaire et le Client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient 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. Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois ½ 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 par l'organisme de recouvrement avec lequel il a contracté.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique le Client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des vétérinaires, 18 cours Debille Paris 75011. Si le litige est d'ordre financier, le client peut s'adresser au Médiateur de la consommation de l'Ordre National des Vétérinaires, 34 rue Bréguet 75011 Paris

RCP

Notre Responsabilité Civile Professionnelle est couverte par AXA Meaux Cerro-Levasseur, 12 Cour Raoult 77100 Meaux

SECRET PROFESSIONNEL

Les vétérinaires et les salariés non vétérinaires sont soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire ou conditions prévues par la loi.

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS », RGPD

La Clinique Vétérinaire Lizyvet dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits. Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées. Lors d'identification d'un animal 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 seront demandées font l'objet sauf opposition de votre part d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification d'opposition, d'effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande auprès du Dr Drouet.

Nous demandons à chaque occasion au Client l'autorisation de communiquer avec lui, par le canal disponible qu'il agréé (courrier postal, courriel ou textos). Vos données pourront être utilisées pour l'envoi de factures, pour vous informer sur des soins ou leurs renouvellements nécessaire à la bonne santé de votre animal.