

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

DE LA CLINIQUE VETERINAIRE de SAINT LOUP

Les présentes conditions sont consultables sur le livret d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier ou peuvent être consultées sur notre site internet : www.cliniqueveterinairesaintloup.fr

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

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'Ordre des vétérinaires.

Adresse : 202 boulevard de saint loup 13010 MARSEILLE

Téléphone :04 91 35 09 35

Courriel :vetosaintloup@gmail.com

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

L'établissement est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 16h.

Aux heures de fermeture, les appels des clients sont transférés vers les urgences assurées par « vétérinaires 24 heures » dont le numéro direct est le : 09 70 24 70 24

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

Dr ALONSO Elisabeth, associée, diplômée de l'école vétérinaire de Toulouse ; titulaire du CES d'ophtalmologie et du CEAV de médecine interne. N° ordre 15001.

Dr BALLEY Sandra, associée, diplômée de l'école vétérinaire de Lyon. N° ordre 22916.

Personnel non vétérinaire :

Mme Lauze Béatrice, ASV échelon 5

Mme Belmonte Nadège, ASV échelon 5

Mme Biagi Delphine, ASV échelon 5

Mme Lavigne Cindy, ASV échelon 2

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

médecine générale: médecine préventive, médecine interne, dentisterie, nutrition, ophtalmologie

cardiologie, reproduction et suivi de reproduction, évaluation comportementale, oncologie

Chirurgie: chirurgie de convenue, chirurgie gynécologique, chirurgie des tissus mous, chirurgie ophtalmologique

le cas échéant, l'animal pourra être référé auprès d'une structure spécialisée pour la prise en charge de l'animal après discussion et accord du propriétaire

Les analyses sanguines sont effectuées par nos soins sur les analyseurs MS4S et MSCAN 2 ; les autres analyses sont traitées par un laboratoire vétérinaire externe avec l'accord du client

Imagerie médicale : réalisation des radiographies avec un générateur IBIS X Raysystems type RX400 et développement numérique sur capteur plan au sélénium (une copie des radiographies vous sera envoyée sur simple demande)

Echographie, doppler, doppler couleur, sur Esaote Mylab (un compte rendu vous sera remis sur simple demande)

Délivrance des médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur

Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

Le protocole anesthésique est adapté systématiquement en fonction de la nature de l'intervention et de l'état clinique de l'animal.

Un bilan sanguin pré-anesthésique sera proposé systématiquement au propriétaire.

Une prise en charge de la douleur est systématique. Surveillance de l'anesthésie par monitoring.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers. Chenil climatisé, boxes individuels, séparation chiens et chats, promenades régulières quand l'état de santé du chien le permet. Vous pouvez rendre visite à votre animal pendant les heures d'ouverture de la clinique et après accord du vétérinaire traitant.

En cas d'hospitalisation, et en dehors de nos horaires d'ouverture, un vétérinaire passe plusieurs fois à la clinique pour assurer les soins, les promenades..

PERMANENCE ET CONTINUITE 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: vétérinaires2toute urgence 0970247024 ; notre répondeur transfèrera aussi les appels vers ce service d'urgence.

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont : chiens , chats, NAC (furets, rongeurs, lagomorphes) et certains reptiles comme les tortues

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT

Les tarifs 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 en salle d'attente.

Le montant à régler correspond à la somme TTC des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés. Il donnera lieu à une facture détaillée conforme à la législation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux et situations chirurgicales rend parfois difficile leur tarification exacte. Un devis incluant des paliers financiers sera remis au client, chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, Immeuble Le Baou, 262 avenue Sainte Marguerite, 06200 NICE (04.93.80.70.46 – cro.paca-corse@ordre.veterinaire.fr).

Notre responsabilité civile et professionnelle est assurée par la médicale de France, ZAC de saumaty Séon 54, avenue André Roussin 13016 Marseille 04 91 22 66 67

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

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.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE 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 sous la forme d'un contrat de soins en accord avec le propriétaire.

DECES 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 des fins d'inhumation. Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société INCINERIS, quartier Mazargues chemin du safran 13120 Gardanne, la crémation du corps. Toute demande d'incinération devra être signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

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

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », 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 de la SELARL les vétérinaires de St Loup

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.

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 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 non entamés ne peuvent être repris en relation avec le code de la santé.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux de 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