



Conditions Générales de Fonctionnement de la clinique ALESVET 1019 C, Ancien chemin de Mons 30100 ALES

Les présentes conditions sont à la disposition du client, sous demande à l'accueil, elles peuvent vous être remises sous un format papier ou peuvent être consultées sur notre site internet : <https://alesvet.fr/>

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

1. APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

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 (<https://www.veterinaire.fr>).

Clinique ALESVET

1019 C, ancien chemin de Mons 30100 ALES

www.alesvet.fr – accueil@alesvet.fr

04 12 05 95 55 – 06 62 76 63 21

Forme juridique : SELAS

Immatriculation au RCS NIMES – Siret : 952 547 412 000 33

Inscrit à l'Ordre de Vétérinaires de la région OCCITANIE sous le numéro 506910

2. HORAIRES D'OUVERTURES ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

La clinique est ouverte du lundi au dimanche 24h/24 afin d'assurer un service d'urgence permanent. Cependant, les consultations sont uniquement sur rendez-vous du lundi au vendredi de 8h30 à 18h, et le samedi de 8h30 à 12h. En dehors de ces créneaux, nous accueillons uniquement les urgences. Il est toutefois impératif de contacter préalablement la clinique par téléphone avant toute venue, afin d'organiser l'accueil et la prise en charge de l'animal. Dans ce cas de figure, des tarifications d'urgence sont appliquées.

3. PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Vétérinaires généralistes :

- Dr MASNOU Benjamin 26906, gérant.
- Dr CAMP WOLBERG Julia 40725, salariée.
- Dr TILAGONE Victoria 41373, salariée.
- Dr FELIX Valentine 37711, salariée.
- Dr COURTIN Céline 16347, collaboratrice libérale.
- Dr VILLENEUVE Raphaël 35264, collaborateur libéral.
- Dr NADJI Hadjd 38769, collaborateur libéral.
- Dr BAYLE Aurèle 36959, salariée. Domaine d'intérêt : NAC.
- Dr BROECKX Zoé 36764, collaboratrice libérale. Domaine d'intérêt : équine.
- Dr RIGAUD Romain 17160, collaborateur libéral. Domaine d'intérêt : échographie et cardiologie.
- Dr MENGOLI Manuel 25520, collaborateur libéral. Domaine d'intérêt : éthologie et physiologie vétérinaire.

Vétérinaire spécialistes :

- Dr PEYRON Clémence 21434, collaboratrice libérale : spécialiste en médecine interne.
- Dr SELLIER Clément et Dr VALLARINO Nicolas, collaborateurs libéraux entreprise ARRIA VET : spécialiste en chirurgie vétérinaire (ECVS).

Assistantes spécialisées vétérinaires :

- BAYLE Louise, responsable des ASV.
- LOUREIRO DE ALMEIDA Lindsay, responsable de la performance.
- PALAT Anaïs, responsable administrative.
- COUTEL Léa, responsable chirurgie.
- ROUMESTANT Carla, ASV chirurgie.
- FOURNIER Déborah, responsable hospitalisation chenil.
- AIT MOUHOUB Laura, responsable hospitalisation chatterie.
- DUDIT Virginie, ASV hospitalisation.
- RIGON Charlène, ASV accueil.
- BERTRAND Emma, ASV polyvalente.
- LOUREIRO DE ALMEIDA Kathleen, ASV polyvalente.
- BALIVET Marie-Charlotte, ASV polyvalente.
- GILARSKI Tiffanie, ASV en formation GIPSA.
- BELENGER Mélina, ASV en formation GIPSA.

4. PRESTATIONS VETERINAIRES EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- Consultation de médecine générale,
- Consultation ostéopathie assurée par le Dr Courtin et Dr Mengoli,
- Consultation acupuncture assurée par le Dr Courtin et Dr Mengoli,
- Consultation de reproduction assurée par le Dr Camp Wolberg,
- Consultation d'ophtalmologie,
- Consultation médecine interne par le Dr Peyron,
- Consultation comportementale par le Dr Mengoli,
- Consultation neuralthérapie, hydroacupuncture, hémoacupuncture assurée par le Dr Mengoli,
- Consultation NAC assurée par le Dr Bayle,
- Consultation équine assurée par le Dr Broeckz et Dr Courtin,

- Chirurgie de convenance,
- Chirurgie des tissus mous,
- Chirurgie orthopédique assurée par Arria Vet et Dr Masnou,
- Chirurgie neurologique assurée par Arria Vet,
- Chirurgie ophtalmologie assurée par le Dr Masnou,
- Chirurgie NAC assurée par le Dr Bayle,
- Anesthésie gazeuse,
- Analyses sanguines ou prélèvements effectuées par nos soins avec le matériel suivant : IDEXX : Catalyst, Procyte, Sedivue, inVue Dx, VetStart, KITVIA KIMMUN, VIRBAC Speed Reader.
- Analyses sanguines ou prélèvements effectuées par un laboratoire externe, avec accord du client,
- Radiographie,
- Échographie,
- Endoscopie,
- Scanner,
- Thérapie au laser,
- Luminothérapie,
- Hospitalisation chat dans une chatterie label CATFRIENDLY,
- Hospitalisation chien,
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Conseil et vente de produits d'hygiène
- Conseil et vente en nutrition

5. SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Nous assurons une surveillance permanente des animaux hospitalisés, soit par le vétérinaire ayant eu l'animal en consultation ou par l'ensemble du personnel soignant auquel il peut déléguer.

6. PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

La clinique vétérinaire étant ouverte 7 jour sur 7, 24h/24, assure la permanence et la continuité de ses soins. En cas de problème restant exceptionnel, nous disposons d'un système de transfert d'appel, basculant sur *Vetophonie*, plateforme de gestion d'appel d'urgence, qui renvoi vers la clinique de garde la plus proche.

7. ESPECES TRAITEES

- Chiens,
- Chats,
- NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie) : rongeurs, oiseaux, furet, amphibiens, reptiles, araignées, lapin, poisson..
- Chevaux,
- Ovins,
- Caprins,
- Bovins,
- Certains animaux sauvages, en collaboration avec la LPO.

8. RISQUES THÉRAPEUTIQUES- RISQUES ANESTHÉSQUES- RISQUES LIÉS A 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.

Un médicament même correctement prescrit peut engendrer certains effets indésirables selon la sensibilité ou l'état général de l'animal.

Toute anesthésie, même légère et correctement administrée, peut engendrer des complications et engager le pronostic vital.

Une chirurgie, même correctement effectuée, en suivant les protocoles de désinfection et de stérilisation, peut engendrer des complications infectieuses.

Cependant, toute l'équipe médicale met tout en œuvre, en proposant des analyses pré opératoire, avec accord du client, afin d'éviter toute complication.

Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou, dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

Au sein de la structure, le maintien en laisse et le respect des distances de sécurité avec les autres espèces, est obligatoire pour les chiens. Le port de muselière n'étant pas obligatoire, sauf pour les chiens de catégorie, mais tout de même conseillé selon le caractère ou l'état médical du chien. Les chats doivent être obligatoirement emmenés dans des caisses de transport sécurisées. Les accompagnants des animaux en consultation assurent la pleine responsabilité des dommages commis ou fuite de leur animal si celui-ci n'est pas tenu en laisse pour les chiens, et en cage pour les chats, au-delà de la porte du couloir des consultations.

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.

9. 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.

10. DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal nous pouvons le restituer si la législation le permet et si le client le souhaite à fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société *ESTHIMA* l'incinération collective ou individuelle du corps. Le client peut également assister à la crémation de son animal, sur le site de la société *Esthima*, basée à Nîmes (30000), les démarches se préparent avec nous, puis la prise de rendez-vous se fait avec la société d'incinération, par téléphone.

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais seront à la charge du client et à régler directement à la clinique. Les honoraires demandés incluent les frais de stockage et de gestion supportés par la clinique en vue de la bonne conduite des opérations.

Le délai d'incinération n'est pas connu à l'avance mais une traçabilité du corps est assurée via le numéro de référence figurant en en-tête de la demande d'incinération remise au client.

11 – 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 expresse d'être muselés et présentés par une personne majeure.

12 – ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La clinique vétérinaire n'a pas mandat pour servir de fourrière. Le Code Rural prévoit que ce service est un service public à la charge des communes.

Un numéro de téléphone doit être affiché dans chaque mairie de façon visible pour le public pour indiquer la marche à suivre, y compris la nuit et le week-end.

Dans le cadre de conventions avec certaines mairies ou fourrières, la clinique peut recevoir ponctuellement dans certains cas précis des animaux trouvés sur la voie publique. Elle n'est pas habilitée à répondre positivement à tous les appels du public dans ce domaine.

Les animaux qui sont pris en charge sont remis à la fourrière dès que possible ou à leur propriétaire si celui-ci est retrouvé.

13. CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont à la disposition du client, sous demande, à l'accueil et sont consultables sur notre site internet : <https://alesvet.fr/>

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 et à l'adresse suivante : <http://adresse.com/cahiertarifs.pdf>

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.

14. MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Nous acceptons les moyens de paiement suivants : CB, espèce, virement instantané. Les chèques ne sont plus acceptés.

Un paiement en plusieurs fois (3,4 ou 6 fois) peut être effectué avec notre partenaire financier *Alma* en collaboration avec *Payvet (SantéVet)*, sous forme de crédit, sous réserve d'acceptation de ce dernier. Les modalités se font directement à l'accueil et le premier prélèvement est effectué le jour même.

Un acompte d'un montant minimum de 150 euros sera demandé 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 ou médicaments non entamés et achetés depuis moins d'un mois.

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

15. LITIGE

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil de l'Ordre en adressant un courrier au Président : Président du CROV Occitanie, 6 chemin du Limayrac, 31500 TOULOUSE, en lui adressant un courrier mentionnant les griefs en rapport avec un manquement éventuel des devoirs édictés par le code de déontologie.

Si le litige est d'ordre financier, celui-ci pourra être résolu par l'intermédiaire du médiateur national de la Profession Vétérinaire : Docteur vétérinaire : FANUEL Pascal / Conseil national de l'Ordre des vétérinaires – 34 rue Bréguet – 75011 Paris – mail : médiateur-conso@veterinaire.fr (Site internet par www.mediateur-consommation-veterinaire.fr pour tous renseignements et informations complémentaires).

16. RCP

Les vétérinaires rattachés au Domicile Professionnel sont assurés en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie suivante : Allianz, Montpellier.

17. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ, SECRET PROFESSIONNEL

Conformément à la Loi « informatique et libertés » du 6 janvier 78 tout client dispose d'un droit d'accès de modification de suppression des données le concernant auprès du gérant de la SELAS AlesVet, Dr Masnou.

Sur simple demande écrite 1 jour ouvrable à l'avance, le contenu de la fiche client le concernant pourra être imprimé et remis au client.

La profession vétérinaire est soumise au secret professionnel : aucune information recueillie en consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.