

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

SCP VETERINAIRES CARME-GUYONNEAU-POUDOU

CLINIQUE VETERINAIRE MONTI'VET, MONTIMARAN, BEZIERS

Ce document est rendu obligatoire par l'article 22 de la Directive Services, l'article R 242-35 du Code de déontologie et l'article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015.

Il constitue la base du consentement éclairé.

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables à l'accueil dans un registre mis à disposition de la clientèle,

Les actes effectués au sein de notre établissement sont soumis aux présentes CGF.

MENTIONS OBLIGATOIRES

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, notre établissement principal situé 2 rue du PINOT, 34500 BÉZIERS est une clinique vétérinaire.

Notre n° de téléphone MONTI'VET BEZIERS : 04 67 35 00 28.

Notre site internet : <https://cliniqueveterinaire-beziers.com>

La page Facebook/Instagram de la clinique : @montivet_beziers

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatifs 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 HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

Dans la mesure du possible, et sauf urgence, une prise de rendez-vous est nécessaire avant de se présenter à la clinique pour une consultation.

En attendant moins, les animaux sont moins impressionnés et ce système nous permet aussi de faire face aux urgences de façon plus efficace.

● **À LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE MONTI'VET BÉZIERS :**

Du lundi au vendredi de 8h00 à 12h et de 14h à 19h00, avec la présence d'au moins un vétérinaire de 8h à 12h et de 14h à 19h. Au moins un(e) ASV est présente de 8h à 12h et de 14h à 19h.

Le samedi de 8h à 13h et de 14h à 17h00 avec la présence d'au moins un vétérinaire et d'au moins un(e) ASV.

Les consultations se font sur RDV de préférence. Les urgences sont accueillies en journée aux heures d'ouverture du lundi au samedi. Entre 12h à 14 h du lundi au vendredi, et de 13h à 14h le samedi, les urgences sont accueillies après appel sur notre numéro de téléphone 04 67 35 00 28.

Les gardes sont assurées au 04 67 01 29 22 dès 19h les nuits, dimanches et jours fériés par UrgencesVet, service d'urgences vétérinaires situé au 8 rue Roques Segui 34420 Villeneuve Les Béziers.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

● Personnel vétérinaire

Dr CARME Lucie diplômée de l'école nationale vétérinaire de Toulouse.

Dr GUYONNEAU Olivier diplômé de l'école nationale vétérinaire de Maison-Alfort.

Dr POUDOU Lucas diplômée de la Faculté Vétérinaire de l'Université UAX de Madrid.

● Personnel non vétérinaire :

Madame Christine FALZON, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 5.

Madame Florence GINESTET, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 5.

Madame Fanny MARCO-GLEIZES, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 5.

Madame Cécile CHARLES, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 4.

Madame Sarah CONTASSOT, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 4.

Madame Rose SANTACREU, Apprentie Auxiliaire Vétérinaire (GIPSA).

Notre clinique est aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE NOTRE CLINIQUE

Notre établissement de BÉZIERS répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires en vigueur édicté par le Code Rural et le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires. Nous effectuons sur un plateau de 160 m² :

- Consultations de médecine générale,
- Chirurgie générale,

- Chirurgie digestive,
- Dentisterie, détartrage,
- Endoscopie,
- Échographie,
- Radiographie (salle d'imagerie dédiée). La salle est conforme aux normes de radioprotection en vigueur. Nous utilisons un appareil de développement numérique.
- Analyses de laboratoire (Microscope, Lampe de Wood, Biochimie, Hématologie, Ionogramme, Hormonologie, Coproscopie, Cytologie).
- Hospitalisation

Nous disposons pour la sécurité et le confort de vos compagnons de sources d'oxygène dans la salle de préparation, le bloc opératoire et en hospitalisation.

Procédé de stérilisation nécessaire adaptée à nos activités chirurgicales.

Détails des espaces d'hospitalisation :

- Chenil général : chenil avec 3 grandes cages , 6 petites cages.
- Chenil spécial contagieux : 1 cage grand chien, 2 cages petits chiens ou chats ; adaptées aux protocoles de désinfection nécessaires.

La prise en charge des animaux hospitalisés et contagieux nécessite des protocoles d'hygiène et de désinfection particuliers pendant l'hospitalisation de l'animal et après sa sortie.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

La surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée et en fonction de sa nécessité. En dehors des horaires d'ouverture , aucun personnel n'est présent dans la structure hors consultations d'urgence, y compris la nuit. Les soins aux animaux hospitalisés se font à minima deux fois par jour les jours de fermeture, en fonction des pathologies, et autant que nécessaire.

PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX CONTAGIEUX

Les animaux contagieux sont pris en charge à la clinique et hospitalisés indépendamment. La manipulation des animaux contagieux pour les soins s'effectue avec des blouses et gants jetables prévus à cet effet, un pédiluve pour la désinfection des pieds est mis en place, Les animaux contagieux sont en aucun cas mis en contact avec les autres animaux hospitalisés.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Un service d'urgence permet de contacter un vétérinaire par téléphone 24h/24.

En semaine, entre 12h et 14h, l'un des vétérinaires d'astreinte de l'établissement répond dans les plus brefs délais sur le téléphone portable dédié, dont le numéro est donné sur notre répondeur au 04 67 35 00 28.

En semaine, de 19h à 8h le lendemain matin, la continuité des soins est assurée par la maison de garde UrgenceVet, Le Stadium, située à Villeneuve les Béziers joignable au 04 67 01 29 22.

Du samedi soir 17h00 au lundi matin 08h00 la continuité des soins est assurée par la maison de garde UrgenceVet, Le Stadium, située à Villeneuve les Béziers joignable au 04 67 01 29 22.

Les chirurgies orthopédiques ou très spécialisées sont référées ainsi que tout cas complexe qui nécessiterait des compétences d'un vétérinaire titulaire d'un diplôme du collège européen par exemple, afin que les meilleurs soins soient prodigués à vos animaux.

ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement traitées dans l'établissement de soins sont les petits animaux de compagnie, chiens, chats, lagomorphes, furets, oiseaux, tortues.

Pour résoudre certains cas complexes nous sommes en relation avec de nombreux confrères spécialisés, auxquels nous pouvons vous adresser si nécessaire, afin que les meilleurs soins soient prodigués à votre compagnon.

CONDITIONS TARIFAIRES

Nos tarifs sont affichés en salle d'attente pour les actes les plus courants, et sont disponibles à l'accueil dans leur totalité. Nos tarifs sont fixés en rapport avec les coûts de fonctionnement et les équipements que notre structure vous propose.

LITIGES - DEONTOLOGIE

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie, et sous le contrôle d'un Ordre professionnel.

Code de déontologie vétérinaire :

http://www.veterinaire.fr/document/code_de_deontologie.htm

En cas de différent déontologique : Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Languedoc-Roussillon, 44 avenue Jean Moulin, Esc C, 34500 BEZIERS - Tél: 04 67 32 45 16.

En cas de litige de consommation, le médiateur de la consommation peut être saisi par courrier : Madame Dona SAUVAGE, 78 boulevard Charles de Gaulle 37540 SAINT CYR SUR LOIRE.

Tél: 0153361600.

RCP (RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE)

Les Docteurs Vétérinaires CARME, GUYONNEAU et POUDOU sont assurés en RCP auprès de MACSF ASSURANCES, 95 Rue Pierre Flourens, 34098 Montpellier : Contrat N° 5871331-79.

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS », SECRET PROFESSIONNEL

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de notre équipe. Nous utilisons le logiciel GmVET pour la gestion des fichiers client et animaux.

Le vétérinaire est soumis au secret professionnel. Aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf sur injonction du procureur de la République.

RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION,

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque potentiel dont notre équipe vous informera dans le cadre de la consultation.

Un contrat de soins et un document "accord pour anesthésie générale" vous seront présentés. Il vous sera demandé de les lire, de les remplir et de les signer

N'hésitez pas à demander tous les renseignements complémentaires dont vous ressentiriez le besoin.

Le comportement anxieux de certains animaux, pouvant déboucher sur de l'agressivité, peut nécessiter dans certains cas, et pour des raisons de sécurité, des moyens de contention physique ou de sédation, qui peuvent comporter des risques pour l'animal. Notre équipe vous informera de cette nécessité et recueillera votre consentement à cette contention. Si le vétérinaire juge que cette contention est indispensable, aucun examen clinique ne pourra être entrepris sans elle.

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 des fins d'inhumation.

Dans les autres cas l'animal décédé est gardé en module réfrigéré jusqu'au passage de l'organisme de crémation

« Service Animaux Domestiques » qui propose des incinérations individuelles ou collectives. Lors d'incinération individuelle, les cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Elles peuvent aussi être expédiées à votre domicile ou chez un autre vétérinaire en cas de nécessité.

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le Client.

Les frais d'incinération sont à la charge du Client

Exceptionnellement, les cadavres des animaux non identifiés, ou errants, sont confiés à la fourrière pour incinération.

ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

Ces chiens sont admis dans notre clinique à la condition d'être muselés et sous la responsabilité d'une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime.

En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux ou la fourrière intercommunale de Béziers . Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage de Villeveyrac :

- Centre Régional de Sauvegarde de la Faune Sauvage LPO Occitanie, 15 Rue du Faucon Crécerellette, 34560 Villeveyrac

Téléphone : 04 67 78 76 24

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire. Aux heures ouvrables les animaux errants doivent être pris en charge par la police municipale ou les personnels municipaux.

MODALITES DE REGLEMENT ET HONORAIRES

Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en totalité. Tout acte pratiqué fait l'objet d'une facturation comportant le montant de la consultation ainsi que les soins ou analyses pratiqués, auquel s'ajoutent les médicaments utilisés ou délivrés à la faveur du ou des actes.

Les tarifs des principaux actes sont disponibles auprès du personnel et affichés en salle d'attente. En dehors des tarifs codifiés, le vétérinaire ou les assistantes vous établiront un devis oral ou écrit.

Malgré tout, des imprévus peuvent surgir et le personnel de la clinique s'efforcera toujours de recueillir votre consentement pour tout dépassement d'un devis initial. Si l'on ne parvient pas à vous joindre dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera au mieux pour votre animal, en fonction de la discussion menée avant la prise en charge de celui-ci.

Les honoraires sont dus à la fin de la consultation ou lors de la restitution de votre animal après une intervention chirurgicale ou une hospitalisation.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, ou lors de chirurgie ou lors de soins de longue durée.

En cas d'urgence entre midi et 14h ou d'un déplacement à domicile, une majoration vous sera facturée.

Nous nous réservons le droit, comme l'y autorise le code de déontologie vétérinaire, de ne pas ou plus recevoir les personnes qui ont, ou ont eu de mauvais comportements à l'égard de notre équipe (insultes, menaces, factures volontairement impayées).

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiements sous la forme de paiements échelonnés (en trois fois maximum, sur trois mois successifs). Ces facilités ne constituent pas un crédit.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le Vétérinaire et le Client par le biais de service bancaire.

Dans le cas où des chèques émis seraient sans provision, nous refacturerons les frais bancaires inhérents à ces incidents. En cas de non-paiement des honoraires, le cabinet vétérinaire appliquera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Béziers.

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.