



Clinique Vétérinaire Le Semnoz

500 avenue d'Aix les Bains
74600 Seynod - 04 50 05 07 20

clinique@veterinairelesemnoz.fr - <http://www.veterinairelesemnoz.fr>

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE LE SEMNOZ

Les conditions générales peuvent vous être remises sur simple demande à l'accueil du cabinet, ou en téléchargement depuis le site internet <https://veterinairelesemnoz.fr/documents-officiels>
Tout acte effectué au sein de notre établissement est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

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

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/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf

L'adresse du cabinet est 500 avenue d'Aix Les Bains, 74600 Seynod, 04 50 05 07 20, mail clinique@veterinairelesemnoz.fr

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

Du lundi au vendredi : 8h30 -19h30, le samedi 8h30-13h. Accueil téléphonique dès 8h.

Les consultations ont lieu exclusivement sur rendez-vous, dans ces plages horaires. Les rendez-vous peuvent être pris par téléphone ou en ligne via notre site internet.

- PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dre Vet. Marie Lopez, associée, doctorat vétérinaire, DU "Psychiatrie vétérinaire : carnivores domestiques, homéopathie uniciste, pathologie du comportement
- Dre Vet. Charlotte Gachon, doctorat vétérinaire : nutrition, carnivores domestiques, N.A.C.
- Dre Vet. Hélène Scouflaire, doctorat vétérinaire : carnivores domestiques, N.A.C
- Dr Vet. Philippe Buttin, doctorat vétérinaire, consultant spécialiste en chirurgie
- Dre Vet. Rachel Buttin, doctorat vétérinaire, consultante en imagerie
- Dr Vet. Gaspard Mongin, doctorat vétérinaire, consultant en imagerie

Personnel non vétérinaire :

- Mme Margaux Boutigny, ASV, échelon 5
- Mme Diane Lafit, ASV, échelon 5
- Mme Justine Mas, ASV, échelon 3
- Mme Alexandra Janin, ASV échelon 3
- Mme Stéphany Roux, ASV échelon 1

- Mme Manon Moenne-Loccoz, ostéopathe animalier, inscrite à l'ordre sous le n°OA999

- PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DU CABINET

- Consultations : médecine générale, homéopathie uniciste, évaluations comportementales, comportement, nutrition.
- Chirurgies : de convenance, gynécologique et des tissus mous; chirurgies par le Dr Buttin (consultant) en accord avec le client.
- Analyses : hématologie sur Lasercyte (IDEXX), biochimie sur catalyst (IDEXX), examen d'urines sur Sedivue (IDEXX), examen de prélèvements divers sur microscope ; effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur et avec l'accord du client
- Imagerie : radiologie et échographie ; le cas échéant échographie par la Dre Rachel Buttin (consultante), le Dr Gaspard Mougin (consultant) avec l'accord du client.
- Ostéopathie : par Manon Moenne-Loccoz, intervenante extérieure, sur prescription des vétérinaires de la clinique et avec l'accord du client.
- Anesthésies générales : le protocole est choisit en fonction de l'âge de l'animal, de son état clinique, et de l'intervention. Molécules injectables disponibles : butorphanol, buprénorphine, médétomidine, diazepam, métadone, morphine, kétamine, propofol ; gaz : sévoflurane. Le vétérinaire assurant la surveillance anesthésique est seul décideur du protocole qui convient à l'animal et à l'intervention.
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Vente de produits d'hygiène, alimentation physiologique et diététique, et accessoires
- Le cabinet vétérinaire est membre du réseau CAPDOULEUR et signataire de sa charte

- SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

- Pendant les heures d'ouverture : la surveillance des animaux hospitalisés est effectuée en continu par le personnel affecté aux soins des animaux
- En dehors des heures d'ouverture, en semaine : le personnel n'est pas présent sur place, les animaux dont l'état clinique nécessite une surveillance continue sont référés à une structure assurant ce service lorsque aucun vétérinaire de la structure ne peut assurer les soins nécessaires.
- En dehors des heures d'ouverture, le week-end : le vétérinaire n'est pas présent sur place et se déplace pour les examens cliniques et les soins une à plusieurs fois par jour en fonction des besoins et de l'état clinique
- Pendant les gardes : le vétérinaire peut dormir sur place et une surveillance continue est assurée si nécessaire.
- Un système de vidéosurveillance permet la surveillance à distance des zones d'hospitalisation chatterie et chenil. Il ne peut en aucun cas se substituer à une visite du personnel affecté aux soins. Les images ne sont pas accessibles aux propriétaires des animaux.

- GESTION DES ANIMAUX CONTAGIEUX

- Les animaux suspects d'être contagieux avant leur admission seront examinés directement en salle de consultation chien 1, avec un accès direct depuis le parking, sans passage par la salle d'attente ou l'accueil.
- Si l'hospitalisation est nécessaire, elle sera effectuée dans le local attribué spécifiquement à cet usage, désigné sous le terme « lazaret », qui dispose de deux grandes cages désinfectables, d'un emplacement pour des cages amovibles supplémentaires et d'un point

d'eau. Les murs sont lavables et l'évacuation se fait par le sol.

- L'accès au « lazaret » se fera avec des tenues spécifiques disponibles à l'entrée du local (blouses, surchaussures), jetables ou stérilisables selon la nécessité. Le matériel sera spécifiquement dédié à l'animal, et sera ensuite stérilisé quand c'est possible, ou éliminé quand ça ne l'est pas, directement dans les bacs dasri prévus à cet effet et adjacents.

• PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat avec les structures d'urgence suivantes :

- Centre Hospitalier Vétérinaire Saint Martin, 24h/24 et 7j/7, au 04 50 600 900
- SOS Vété, service de garde de l'agglomération annecienne 7j/7 au 04 50 22 24 24
- VétéAdom service de garde à domicile 24h/24 et 7j/7 au 04 50 91 57 90

• ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement traitées dans notre cabinet sont l'espèce canine, l'espèce féline, et les « Nouveaux Animaux de Compagnie » (mammifères).

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus. En cas d'urgence concernant ces espèces, nous vous recommandons de vous adresser :

- Pour les autres animaux de compagnie : à la Clinique Vétérinaire Nac et Compagnie à Epagny : 04 50 22 18 00
- Pour les équidés et les animaux de rente, à la Clinique Vétérinaire de l'Albanais à Rumilly : 04 50 01 10 68
- Pour les équidés à la Clinique Vétérinaire Equine d'Argonnay au 04 50 27 16 41

• CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs pratiqués au sein du cabinet sont, pour les plus courants, affichés à l'accueil, et consultables à l'adresse suivante : www.veterinairelesemnoz.fr/infos-conseils/bareme-honoraires.html

Tous nos tarifs sont disponibles sur simple demande auprès de notre personnel, un devis peut vous être établi préalablement à chaque intervention.

Mode de calcul

- 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.
- les tarifs donnés pour les vaccinations incluent la consultation, excepté le vaccin contre la toux de chenil et le vaccin contre la rage (consultation incluse quand effectué avec un autre acte, consultation en sus si effectué seul)
- les tarifs donnés pour les chirurgies incluent l'anesthésie pour les chats, exception faite de chirurgies exceptionnellement longues, ou pour les chats d'un poids supérieur à 7kg. Les tarifs donnés pour les chirurgies n'incluent pas l'anesthésie pour les chiens, qui est facturée en sus en fonction du poids du chien et de la durée de l'intervention.

• MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

La consultation pré-opératoire est destinée uniquement à vérifier si l'animal est apte à supporter l'anesthésie, et doit impérativement être effectuée dans un délai de 3 jours précédant l'intervention. Elle permet le recueil de l'accord éclairé du client. Son prix est celui d'une consultation normale, qui sera déduit du prix de l'intervention si elle a lieu à la date prévue. Si elle doit être différée, une nouvelle consultation pré-opératoire devra avoir lieu, selon les mêmes modalités.

Pour les chirurgies longues, le versement d'arrhes égales à la moitié du prix de l'intervention devra être effectué lors de la visite pré-opératoire.

La réservation de la consultation d'homéopathie chronique se fera par le versement d'une somme de 80€ (déduite du montant total de la consultation), aucun créneau de rendez-vous ne sera bloqué sans ce règlement.

La réservation de la consultation d'évaluation comportementale et de la consultation de pathologie comportementale se fera par le versement d'une somme de 100€ (déduite du montant total de la consultation), aucun créneau de rendez-vous ne sera bloqué sans ce règlement 72h à l'avance.

En cas d'annulation d'un rendez-vous ayant fait l'objet d'un versement de réservation, du fait du propriétaire de l'animal, dans les 72h précédant le rendez-vous, aucun remboursement ne pourra être exigé par le client.

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

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client : à l'exclusion des ventes de médicaments seuls, des actes de prévention et de convenue ; et pour des montants supérieurs à 150€, grâce à l'intervention d'un prestataire de paiement différé (alma), avec facturation de frais liés à ce règlement différé.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions de sacs d'aliment non ouverts 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 1,5 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. Des frais de relances seront appliqués le cas échéant : 20€ à partir de la seconde relance, 150€ à partir de la troisième relance.

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

- **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 (voir chapitre « contrat de soins »).

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention physique (muselière, cage de contention, etc) ou chimique (sédation) 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.

- **CONTRAT DE SOINS.**

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.

• DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal, 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 assurer par l'intermédiaire de la Société INCINERIS, 255 rue Charles de Gaulles 01500 CHATEAU GAILLARD, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

Les animaux trouvés morts sur la voie publique seront confiés à la fourrière de la commune concernée.

• ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les modalités d'admission des animaux errants diffèrent en fonction de leur état de santé et des possibilités de retrouver leur propriétaire :

- pour un animal en bonne santé trouvé sur la voie publique, nous effectuons gratuitement la lecture de puce électronique et/ou de tatouage, et la recherche du propriétaire. En l'absence d'identification ou lorsque le propriétaire est injoignable l'animal est confié à la fourrière de la commune où il a été trouvé.
- pour un animal trouvé en souffrance sur la voie publique, nous effectuons les premiers soins nécessaires à son soulagement, et la recherche d'un éventuel propriétaire. Les soins éventuels sont à la charge du détenteur de l'animal, nous considérons comme détenteur la personne qui nous l'a confié. Une prise en charge par la SPA peut être envisagée au cas par cas, et soumise à l'acceptation de la SPA.

• LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser à L'Ordre des vétérinaires de la Région Auvergne Rhône-Alpes, 110 avenue Barthélémy Buyer, 69009 Lyon. Tél. : 04.72.57.16.65, Mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception au Clinique Vétérinaire Le Semnoz, Dr Lopeze, Selarl Le Semnoz, 500 avenue d'Aix les Bains 74600 Seynod.

En cas de contestation des solutions proposées, le médiateur de la consommation peut être saisi à l'adresse suivante :

<https://www.veterinaire.fr/mediateur-de-la-consommation.html>

• RCP

En cas de litige mettant en cause la responsabilité professionnelle des vétérinaires, les compagnies qui assurent les membre du cabinet sont :

- Pour la Selarl Le Semnoz : LA MEDICALE , Park Nord, Les Pléiades, 74370 METZ TESSY 04 50 09 66 70
- Pour les vétérinaires : LA MEDICALE , Park Nord, Les Pléiades, 74370 METZ TESSY 04 50 09 66 70
- Pour les ASV : LA MEDICALE , Park Nord, Les Pléiades, 74370 METZ TESSY 04 50 09 66 70

- VIDEO PROTECTION, LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS », SECRET PROFESSIONNEL, DROIT A L'IMAGE SUR INTERNET

La Clinique est placée sous vidéosurveillance afin d'assurer la sécurité de nos patients, des biens et des personnes.

Les images sont conservées pendant une durée maximale d'un mois, à l'issue de laquelle elles sont effacées. En cas d'anomalie ou d'incident, les images peuvent être visionnées par le personnel habilité de la SELARL Le Semnoz ou les forces de l'ordre.

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 Le SEMNOZ. Pour exercer votre droit « Informatique et libertés », notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur le dispositif de vidéoprotection, vous pouvez contacter la Dre V. Marie Lopez par mail drlopez@veterinairelesemnoz.fr ou à l'adresse suivante 500 avenue d'Aix les Bains 74600 Seynod Annecy.

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.

La communication par mail est privilégiée lorsque cela est possible, dans ce but nous collectons les coordonnées mail de nos clients mais en aucun cas les informations de notre fichier client ne seront divulguées à des tiers.

Nous recueillons votre consentement pour diffuser sur nos supports papiers et informatiques l'image de votre animal, soit photographié au cabinet soit envoyé par vos soins par mail.

- ACCESSIBILITE

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la Selarl Le Semnoz est consultable à l'adresse suivante :

<http://veterinairelesemnoz.fr/accueil/conditions-generales-2.html>