Conditions générales de vente du cabinet vétérinaire ALINE MAJUS

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente et sur le site du cabinet www.monvetoequin.com

Tout acte effectué sur un patient dans l’établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire, son représentant ou détenteur du patient (animal) déclare accepter expressément.

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.

**Appellation de l'établissement de soins et espèces traitées**

Cet établissement de soins est classé « CABINET VETERINAIRE A EXERCICE EQUIN EXCLUSIF » 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.

Celui-ci est équipé :

* D’une salle d’attente
* D’appareils d’imagerie médicale : appareil radiologique et échographe
* D’une salle d’examen avec travail
* D’un laboratoire d’analyse : analyse biochimique, hématologique, analyse urinaire, microscope
* De deux boxes (hospitalisation et isolement en cas de pathologie contagieuse)

**Cabinet vétérinaire pour équidés**

EIRL Aline Majus

Chemin Saint Georges 14430 Bourgeauville

06 30 50 95 71

aline.majus@veterinaire.fr

[www.monvetoequin.com](http://www.monvetoequin.com)

**Sociétés d’exercice et réseaux professionnels**

SARL Hipp’eau Thérapie

485 Route des Hauts de Grangues

14160 Grangues

accueil@hippeau-therapie.fr

**Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public**

Le cabinet est ouvert toute l’année (sauf jours fériés habituels) :

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14H00 à 19H00
Le samedi de 9H00 à 12H00

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les urgences sont assurées pendant les heures d’ouvertures, en fonction des disponibilités.

**Personnel affecté aux soins des animaux**

Personnel vétérinaire :

Docteur Aline Majus, numéro d’ordre 30448, diplômée de l’Université de Liège, gérante

**Prestations effectuées au sein de l’etablissement de soins**

* Consultation de médecine générale, préventive, vaccination etc
* Alimentation : conseils, gestion du poids et vente
* Anesthésie/Chirurgie : anesthésie fixe, anesthésie locale. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, du temps et du risque anesthésique, de l’âge et de la race de l’animal. Une attention particulière est apportée à la prévention et au traitement de la douleur. Les chirurgies spécialisées se réalisent en centre de référés.
* Hospitalisation
* Imagerie médicale : radiographie et certaines échographies
* Suivis de reproduction
* Echographies spécialisées et fibroscopie en centre de référés
* Laboratoire d’analyse : hématologie, biochimie, bandelettes urinaires
* Pharmacie : la vente de médicaments se fait conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur. Le cabinet respecte en outre la directive Eco-antibio.

**Surveillance des animaux hospitalisés au cabinet**

Les animaux hospitalisés sont installés dans des boxes individuels, à l’écart des installations.

La visite des animaux hospitalisés est possible, sur rendez vous préalable. Les animaux hospitalisés font l’objet d’une surveillance adaptée à leur état. Les soins sont assurés tout au long de la journée par le vétérinaire. En dehors des horaires d’ouverture du cabinet, le vétérinaire effectue les soins et la surveillance à intervalles réguliers, mais ne reste pas sur place ; si l’animal nécessite une surveillance continue (soins intensifs), il sera alors dirigé vers un centre de référé.

**Permanence et continuité des soins**

Les urgences sont assurées pendant les heures d’ouvertures, en fonction des disponibilités. En dehors des horaires d’ouverture, la nuit, le samedi après midi, le dimanche et les jours fériés, les urgences sont assurées en fonction de leur ordre de priorité. En cas d’impossibilité d’intervenir, le cabinet vous dirige vers le Dr Gilles Fontaine, 3 Route du Rosel 14280 Saint Contest 0231536020 ou vers le centre de référé le plus proche, au choix

* CHVE du Livet, Cour Samson, 14140 Saint Michel du Livet 02 31 63 01 05
* Clinique vétérinaire équine Plainfossé, 14340 Notre dame d’Estrée 02 31 63 00 83

**Espèces traitées**

EQUIDES

**Conditions tarifaires**

Les tarifs des actes principaux sont disponibles sur demande.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés. ll 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.

**Litiges**

En cas de litige à caractère déontologique le client peut s'adresser au Conseil de l’Ordre des vétérinaires de Basse normandie :

33 Rue Fred Scamaroni, 14000 Caen

0231521101

Courriel : cro.normandie@veterinaire.fr

**Rcp**

La compagnie d’assurance en charge de la RCP est: Assurances AVIVA Poulnot-Hagopian-Darbier Avenue de la deuxième DB 30133 les Angles Tel : 0490159100

**Loi « informatique et libertés », 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 du cabinet vétérinaire. L’établissement est sous vidéosurveillance, les images et vidéos peuvent être enregistrées.

**Médiateur de la consommation**

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.

Conformément à l’article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l’adresse internet suivante : mediateur- conso@veterinaire.fr 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 thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client et contrat de soin**

Dès lors qu'un animal nous est confié, il s’établit un contrat de soins tacite ou écrit impliquant, pour le prestataire la mise en œuvre des moyens nécessaires pour effectuer les soins de l’animal, et pour le propriétaire le règlement des honoraires au moment de la reprise de l’animal.

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont le vétérinaire informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante, le vétérinaire informera ainsi verbalement le client afin de lui fournir les explications nécessaires à l’obtention de son consentement éclairé. Dans le cas d’acte mettant en jeu le pronostic vital du patient ou invasifs, cette information se fera verbalement et par écrit, sous la forme d’un contrat de soins

Lorsqu’un animal nécessite une hospitalisation, une mise sous surveillance ou un acte chirurgical ou invasif, le propriétaire s’engage à accepter les clauses suivantes :

* Il reconnaît avoir été clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur comporte des risques exceptionnels ou non et en accepte toutes les conséquences. Toute initiative de traitement médical ou chirurgical pourra être prise en cas d’urgence par les vétérinaires attachés à l’établissement. Il appartient au propriétaire du patient d’indiquer s’il souhaite limiter la portée des soins pratiqués en portant sur le contrat de soins une décharge écrite de l’obligation des moyens.
* Il reconnaît avoir été informé que le budget prévisionnel donné correspond aux actes prévisibles au moment de l’admission et qu’il peut subir des variations en fonction de l’évolution et de la durée d’hospitalisation. Le cabinet n’étant pas tenu à une obligation de résultat, il reconnaît avoir pris connaissance des risques d’insuccès, de récidive, de complications voire d’issue fatale et demande qu’il soit soigné en toute connaissance de cause. Il déclare avoir été informé que tout animal hospitalisé ne peut être surveillé 24h/24 mais seulement périodiquement, jour et nuit
* Les honoraires ne comprennent pas les soins post-opératoires ni le suivi médical de la convalescence qui devront être honorés au fur-et-à-mesure de leur nécessité.

Dans tous les cas, la totalité des honoraires devra être acquittée lors de la sortie de l’animal ou à la fin de la consultation ambulatoire. Si le propriétaire ne revient pas récupérer l’animal et acquitter les frais dans les 48h , il sera considéré comme définitivement abandonné et le cabinet pourra, sans préjudice de ses droits quant au règlement des frais dus, en disposer comme bon lui semblera dans l’intérêt de l’animal. Il pourra être demandé aux clients de procéder, à l’aide de sa carte bancaire, à une pré-autorisation d’un montant fixé en fonction du devis initial. En l’absence de carte bancaire, un règlement préalable en espèces pourra être demandé avant toute réalisation de prestations.

Le comportement agressif ou dangereux d’un patient nécessite parfois l’utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier et/ou du personnel soignant. Le vétérinaire informera dans ce cas le client de la nécessité d’utiliser une contention particulière (physique ou chimique) pour des raisons de sécurité. L’examen du patient ne sera effectué qu’en cas d’acceptation de la contention par le client.

Lors de la rédaction d’une ordonnance suite à l’administration de produits dopants, un délai approximatif de rémanence sera mentionné ; ce délai ne peut être pris pour acquis et constitue seulement une indication moyenne du temps d’élimination, ce temps étant variable en fonction de l’animal. Il est toujours recommandé d’effectuer un dépistage avant une compétition ou une course.

**Décès de l'animal**

En cas de décès de l’animal, le corps peut être pris en charge par

* Equarrissage assuré par la société ATEMAX, dont les frais d’enlèvement seront à régler par le propriétaire
* Incinération individuelle ou collective par la société HORSIA, dont les frais sont à charge du propriétaire

**Admission des animaux errants**

Le cabinet n’est pas habilité à gérer les animaux errants qui sont sous la responsabilité de la commune sur laquelle ils ont été recueillis et qui doit être contactée le cas échéant. Si l’animal errant est blessé, les soins de premiers secours, notamment la gestion de la douleur, seront effectués au sein de la clinique et sont à la charge du propriétaire.

**Modalites de reglement**

Nous acceptons comme moyens de paiements les Cartes bleues, virement et les espèces.

Toutes les prestations (honoraires médicaux et/ou chirurgicaux, médicaments et autres produits délivrés) doivent être réglées comptant dès la fin de la consultation ou lorsque l’animal est rendu au client, en carte bancaire, virement ou en espèces. La totalité des honoraires est due à présentation de facture et quelle que soit l’issue des soins. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée ou pour les actes chirurgicaux.

Pour des raisons de traçabilité et de responsabilité, la clinique a la possibilité de refuser que tout produit vendu ne soit repris, et rembourser en particulier les médicaments.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire leur chiffrage exact, un devis incluant une fourchette de prix pourra être proposé au client.

Toute facture non réglée pourra faire l’objet de poursuites judiciaires vis-à-vis du débiteur. Conformément à la législation en vigueur, des frais financiers seront applicables dès le lendemain d’une prestation non réglée ; soit

- 40 € d’indemnité forfaitaire et intérêts de retard équivalent à 3 fois le taux légal pour les professionnels en plus de la créance,

- Une indemnité pour frais de recouvrement fixée à 35% du montant de la créance en TTC, en plus de la créance pour les non professionnels.

- Tous les frais de recouvrement suscité par un règlement non effectué au comptant seront facturables et à la charge du client.

**Règle de conduite et de sécurité et accès dans le cabinet**

Les équidés doivent être débarqués à l’espace signalé. Une salle d’attente est à disposition des propriétaires. Les autres pièces, à l’exception de la salle d’examen, ne sont pas accessibles au public. Le vétérinaire se réserve le droit de refuser l’accès à un propriétaire à la salle d’examen, pour sa sécurité.