

Conditions générales de fonctionnement de la Clinique Vétérinaire des Beaux Regards, 1 Route de Metz, 57100 THIONVILLE

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à l'accueil.

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 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

2) Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 09h00 à 12h00. Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement. L'accueil téléphonique vous répond de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h45.

3) Personnel affecté aux soins des animaux

- Dr Mickaël SERVAIS, vétérinaire gérant responsable,
- Dr Marie Hélène HECKER, vétérinaire salariée,
- Amandine H., ASV échelon 5
- Emilie H., ASV échelon 5
- Manon D., ASV échelon 4

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale et de prévention
- Consultations préopératoire (chirurgie)
- Chirurgies de convenance
- Chirurgie des tissus mous, abdominale, thoracique, orthopédique
- Analyses sanguines :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : IDEXX Catalyst DX, IDEXX Procyte DX, IDEXX SNAPSHOT DX,
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.
- Imagerie médicale :
 - Réalisation de radiographies à développement numérique.
 - Echographie abdominale, thoracique et des tissus mous.
 - Pour les imageries complémentaires type échocardiographie, endoscopie et scanner, nous collaborons avec un centre vétérinaire de référent équipé de ces appareils (Clinique vétérinaire Alvétia à Thionville)
- Anesthésies générales selon un protocole adapté au statut clinique de l'animal, son risque

ASA et à l'intervention nécessaire. Monitoring cardio-respiratoire permanent.

- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

• Dans le cadre du Décret n° 2020-526 du 5 mai 2020 relatif à l'expérimentation de la télémédecine par les vétérinaires, des actes de télémédecine vétérinaires peuvent être effectués, à titre expérimental, jusqu'au 05 Novembre 2021. **NOUS N'EXERCONS PAS UNE ACTIVITE EN TELEMEDECINE (NOUS NE REALISONS DONC PAS DE TELECONSULTATION)**

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Une ASV et un vétérinaire sont présents et gère la surveillance, les soins et les promenades des animaux hospitalisés durant les heures d'ouvertures. En dehors de ces horaires, le vétérinaire effectue des passages réguliers (astreintes supplémentaires) dans la structure même pour le suivi des animaux hospitalisés (suivi dont l'intervalle, la durée et la fréquence sont dépendants de la gravité de l'état clinique des animaux hospitalisés) afin d'y prodiguer les soins et les sorties nécessaires. Les animaux hospitalisés sont également télé-surveillés via des caméras. Les clients sont néanmoins avertis que les animaux ne peuvent être surveillés de façon continue pour des raisons économiques de coûts et de personnels (3 vétérinaires à raison de 8h par jour pour combler 24h seraient nécessaires ce qui est en pratique non proposés et surtout onéreux quotidiennement sauf en cas de nécessité exceptionnelle et après acceptation du contrat de soins détaillé !)

6) Permanence et continuité des soins

En dehors des heures d'ouverture, la clinique vétérinaire des Beaux Regards a un contrat de continuité de soins avec la Clinique Vétérinaire ALVETIA à Thionville, 149 Route de Guenrange, à Thionville qui assure un service de garde et des urgences. Elle est joignable 24 heures sur 24 afin de répondre à toute question et si nécessaire recevoir l'animal en consultation dans leur clinique. Un compte-rendu de garde nous est transmis afin de pouvoir suivre l'animal qui a été reçu en urgence. Le numéro de téléphone du vétérinaire d'astreinte peut-être obtenu sur le répondeur en appelant la clinique vétérinaire ALVETIA au 03 82 88 26 66. Le numéro de la Clinique de garde ALVETIA peut être obtenu sur le site de la clinique (www.clinique-veterinaire-beauxregards.fr) et est également donné sur notre répondeur téléphonique au 03.82.34.49.73 en dehors des heures du secrétariat.

7) Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les chiens, chats, nouveaux animaux de compagnie (furets, lagomorphes, rongeurs, poules et oiseaux).

Pour les reptiles, la clinique vétérinaire des Beaux Regards réfère les propriétaires auprès de la clinique vétérinaire Alvetia.

Les chiens doivent être tenus en laisse courte pendant toute la durée de leur présence sur le site de la clinique vétérinaire des BEAUX REGARDS. Les chats et nouveaux animaux de compagnie devront être, quant à eux, maintenus dans leur boîte de transport.

LA CLINIQUE VETERINAIRE DES BEAUX REGARDS NE SAURAIT ETRE TENUE RESPONSABLE POUR TOUT INCIDENT DECOULANT DU NON-RESPECT DE CES REGLES DE SECURITE.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rente. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à :

- Pour les Equidés : Dr Ingrid DEBROUX, Clinique vétérinaire Mirabelle à RETTEL, 03 82 59 79 31
- Pour les Animaux de rente : Drs FRANTZ et SIMON à THIONVILLE, 03 82 34 26 63

Légalement, nous ne pouvons pas délivrer de soins aux animaux appartenant à la Faune Sauvage, en cas d'urgence vous pouvez vous adresser au :

- CENTRE DE SAUVEGARDE DE LA FAUNE SAUVAGE de Lorraine (à Valleroy), 09 70 57 30 30

8) 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 de l'animal, 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 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, 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 AnimaCare, la crémation plurielle (collective) ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être signée par le client via une convention manuscrite. Celle-ci est alors établie entre le propriétaire, le vétérinaire et la Société AnimaCare et les choix sont ainsi définis et signés. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

11) Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux.

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient tenus en laisse courte, muselés (sensu stricto : la muselière mise en bonne place sur le museau) et présentés par une personne majeure.

12) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente.

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un devis, disponible sur simple demande auprès d'un vétérinaire en consultation ou à l'accueil, sous réserve que l'ensemble des informations nécessaires à son établissement soit connu.

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

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.

13) Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Les règlements par chèque bancaire, par carte bancaire ou espèces sont acceptés.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

Un acompte pourra être demandé lors d'actes chirurgicaux, d'examens complémentaires ou lors d'hospitalisation de l'animal.

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

14) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de Lorraine situé à Laneuveville, Ferme de Mesnival, 57950 Fonteny.

Tél. **06 78 41 04 50**.

Le site de l'ORDRE NATIONAL DES VETERINAIRES est disponible sur <https://www.veterinaire.fr/>

Par courrier à Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires du GRAND EST

B.P 74140

57040 Metz Cedex 01

cro.grand-est@veterinaire.fr

15) RCP

ERASSUR Assurances – 2 rue Maurice Barrès, 57000 Metz - 03 87 74 94 94

16) Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

La clinique vétérinaire des Beaux Regards dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du Code Rural et de la Pêche Maritime.

Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres de l'équipe de la clinique vétérinaire des Beaux Regards ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime).

Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel (article 17 de la Convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la

limitation du traitement des informations vous concernant, en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le DrVét SERVAIS Mickaël.

* Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

* Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)