



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 VETOSEMNOZ - 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 de la clinique 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 8h-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 Cécile Strub, doctorat vétérinaire : carnivores domestiques, N.A.C
- Dr Vet. Philippe Buttin, doctorat vétérinaire, consultant 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 Laurine Boutteville, ASV échelon 5
- Mme Stéphanie Roux, ASV échelon 1
- Mme Manon Moenne-Loccoz, ostéopathe animalier, inscrite à l'ordre sous le n°OA999

- PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- 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 Sédive (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), ou le Dr Gaspard Mougin (consultant).
- 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 choisi en fonction de l'âge de l'animal, de son état clinique, et de l'intervention. Molécules injectables disponibles : butorphanol, buprénorphine, médétomidine, diazepam, méthadone, morphine, kétamine, propofol, alfaxalone ; 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
- La clinique vétérinaire a mis en place un système informatisé de relances pour les actes prévisibles à effectuer à dates fixes (notamment rappels de vaccins), par mail et sms. Il ne s'agit que d'un service destiné à aider nos clients à ne pas manquer leurs rappels, en aucun cas la clinique ne serait tenue pour responsable des conséquences d'un manquement dans l'envoi des relances, chaque propriétaire d'animal reste responsable de la réalisation des actes dans les délais impartis et il ne saurait être concédé aucun geste commercial en cas de nécessité de pratiquer un rappel supplémentaire suite à un retour de vaccination, ou autre.

- 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 et le week-end : le personnel vétérinaire et non vétérinaire 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. Le refus de la part du propriétaire du transfert de son animal implique l'acceptation du risque lié à la surveillance discontinue, dont il assume les conséquences et dont il ne saurait tenir la clinique pour responsable.

- 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 des Alpes, 24h/24 et 7j/7, au 04 50 600 900
- SOS Véto, service de garde de l'agglomération annecienne 7j/7 au 04 50 22 24 24
- VétoAdom 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.
- Le tarif appliqué pour l'hospitalisation est valable par tranche de 24h, toute période d'hospitalisation implique la facturation de la tranche entamée en totalité.
- La tarification des commandes d'aliment permet d'appliquer une remise de 20% sur les aliments commandés. Cette remise est conditionnée par le retrait de la commande dans un délai de 7 jours après la commande. En cas de retrait tardif, la remise de 20% ne sera pas

appliquée. Au-delà de 10j après réception, la commande est renvoyée au fournisseur.

• 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. Si elle doit être différée, une nouvelle consultation pré-opératoire devra avoir lieu, selon les mêmes modalités. Pour tout dépôt d'un animal à la clinique pour des soins (hospitalisation, chirurgie, imagerie, ou tout autre nécessitant son dépôt à la clinique), le versement de 50% du montant du devis sera exigé, soit au moins 72h à l'avance lorsque les soins sont prévisibles, soit lors du dépôt de l'animal.

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.

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 convenance ; et pour des montants supérieurs à 150€, grâce à l'intervention d'un prestataire de paiement différé, 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, 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.

- **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 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 et sont effectués directement auprès de ANIMACARE.

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 Lopez, 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 membres 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

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

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

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>