

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT (CGF)

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE

SAS du Mittelberg

DPE HELVET

78 chemin des marais de Savouille

74140 Veigy-Foncenex

MENTIONS OBLIGATOIRES

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITEES

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 : [Cahier des charges clinique vétérinaire](#)

La clinique se situe 78 chemin des marais de Savouille à Veigy-Foncenex. Vous pouvez nous joindre aux horaires d'ouverture au 04 50 94 96 17, ou par mail à hel-vet@orange.fr.

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

La clinique est ouverte

du lundi au vendredi 8 :30-12 :00 / 14 :00-19 :00

le samedi 8 :30-12 :00

Les consultations ont lieu **sur rendez-vous tous les jours.**

Les animaux reçus doivent être fermés dans une cage de transport ou tenus en laisse. Aucun animal ne sera laissé en liberté dans les parties communes (salle d'attente, couloirs) pour éviter les risques de fugue ou de bagarre. La clinique décline toute responsabilité si cette condition n'est pas remplie par les propriétaires.

Seuls sont librement accessibles au public: la salle d'attente et la zone d'accueil.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel Vétérinaire

DV Rémi-Alexandre BERKMAN, associé, diplômé de la faculté de médecine vétérinaire de Liège

DV Elodie-Marianne MELSEN, associée, diplômée de la faculté de médecine vétérinaire de Liège

DV Leslie NARSES, associée, diplômée de la faculté de médecine vétérinaire de Cluj-Napoca (Roumanie)

DV Marine SCHEFFEN, salariée, diplômée de la faculté de médecine vétérinaire de Liège

DV Jessica DHONT, salariée, diplômée de la faculté de médecine vétérinaire de Gand

DV Laurie BARBAUD, salariée, diplômée de la faculté de médecine vétérinaire de Cluj-Napoca (Roumanie)

Personnel non vétérinaire

Madame Laureen DELLI, ASV niveau 5

Madame Emma MOUCHARD, ASV niveau 5

Monsieur Bryan PATURAL, ASV niveau 5

Madame Angéline JOVANOVIĆ, ASV niveau 5

Madame Solenne BLANCOT, ASV niveau 5

Madame Margaux BOMPEIX, ASV niveau 3

Madame Margaux HERTOUX, ASV niveau 5

Madame Margaux LAURENT, ASV niveau 4

Madame Maylis DÉCULTOT, ASV en formation (GIPSA)

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

Consultations de médecine générale

Consultations approfondies : en dermatologie avec le DV DHONT, en dentisterie avec le DV MELSEN, en médecine interne avec le DV SCHEFFEN, en imagerie avec le DV SCHEFFEN.

Analyses sanguines et urinaires :

- Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Idexx Procyte, Idexx catalyst DX, Idexx snapshot DX, Idexx analyser UA.
- Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.

Imagerie médicale :

- Réalisation de radiographies : appareil radio VETOX 110 ST, développement numérique sur capteur plan (une copie des radiographies peut être envoyée par mail au client sur simple demande)
- Réalisation d'échographies: appareil Mindray Vetu 80 et appareil portable GE Versana Active (un rapport écrit peut être remis au client sur simple demande)

Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur

Chirurgie de convenance

- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :
 - Anesthésie flash avec du Propofol
 - Tranquillisation avec de la médétomidine et du butorphanol
 - Anesthésie fixe avec de la médétomidine et de la kétamine, ou diazépam et kétamine
 - Anesthésie gazeuse : prémédication avec une association médétomidine, butorphanol, midazolam, induction avec du Propofol, relais gazeux avec de l'isoflurane par un respirateur Matrx VME2.
 - Surveillance de l'anesthésie par pulsoxymétrie Mindray PM 60 vet, ou monitoring Mindray uMEC12Vet

- Prise en charge de la douleur: elle est systématique lors de chirurgie avec des protocoles adaptés au niveau de douleur estimée et mesurée. La clinique adhère au réseau CAP Douleur depuis 2021.
- Ventes et conseils de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

En dehors des heures d'ouverture de l'établissement, les soins sont assurés aux animaux hospitalisés.

La présence physique permanente de personnel soignant, vétérinaire ou non vétérinaire, n'est pas de règle pendant les heures de fermeture. Si cela s'avère nécessaire, un vétérinaire assure néanmoins cette permanence.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec VETOPHONIE. Vous pouvez composer le numéro de la clinique (04 50 94 96 17) pour être mis en contact avec un vétérinaire.

Lorsque les animaux doivent être reçus en dehors des heures d'ouverture de la clinique, un contrat de permanence et de continuité des soins (PCS) est en vigueur avec le Centre Hospitalier Vétérinaire St Martin.

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : Chiens - Chats - Furets - Rongeurs - Lagomorphes.

CONDITIONS TARIFAIRES

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

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur simple demande auprès d'un vétérinaire.

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 estimatif de la fourchette tarifaire prévisible sera remis au client, précisant ce qui est compris dans ce devis et ce qui ne l'est pas.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires

Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires du GRAND EST
B.P 74140
57040 Metz Cedex 01
cro.grand-est@veterinaire.fr

ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Les vétérinaires exerçant au sein de l'établissement sont assurés au titre de leur responsabilité civile professionnelle auprès de :

AREAS DOMMAGE

47 rue de Miromesnil, 75380 Paris Cedex 08

Téléphone : 01 40 17 65 00

E-mail : info@areas.fr

Le contrat a été souscrit par l'intermédiaire de VETOPTIM ASSURANCE, SAS immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 838 509 578 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 18002816 en qualité de courtier d'assurance ou de réassurance.

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », 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 des Dv BERKMAN et MELSEN

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.

MENTIONS COMPLEMENTAIRES

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE 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 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 PARTICULIERES

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.

DECES 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 l'incinération collective ou individuelle du corps par l'intermédiaire de la Société CREMATIS (ESTHIMA) , 255, rue Charles de Gaulle, 01500 Château- Gaillard.

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION 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, muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Notre clinique ne fait pas office de fourrière.

Par conséquent, seuls les animaux errants blessés ou malades seront pris en charge pour les premiers soins au sein de notre établissement.

Les animaux errants non blessés ou non malades sont sous la responsabilité de la municipalité. Pour leur prise en charge, ils devront être amenés par la personne qui les a récupérés à la police municipale, 26 route du Chablais, 74140 Veigy-Foncenex (04 50 94 90 11)

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires, frais et produits délivrés sont payables à la fin de la consultation ou lors de la restitution de l'animal, sauf recours à la solution de paiement proposée par Alma et sous réserve de son acceptation.

Les règlements sont acceptés par les moyens suivants :

- espèces, exclusivement en euros, dans la limite de 1 000 EUR ;
- carte bancaire ;
- virement bancaire ;
- paiement en plusieurs fois via notre partenaire Alma, sous réserve d'acceptation par Alma SAS, société de financement agréée par l'ACPR (code CIB : 17408), immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 839 100 575. **Attention ! Un crédit coûte de l'argent et doit être remboursé.**

Les chèques et les cartes American Express ne sont pas acceptés.

Un acompte peut être demandé en cas d'hospitalisation, d'intervention chirurgicale ou de soins nécessitant une prise en charge prolongée. Cet acompte est imputé sur le montant total facturé.

Conditions de la solution Alma : les paiements en plusieurs fois ou différés proposés par Alma sont soumis aux conditions du contrat Alma accepté par le client lors de sa souscription. Ce contrat précise notamment les conditions d'éligibilité, les frais éventuels et l'échéancier applicable. Les informations relatives à la solution Alma et les modalités de réclamation sont accessibles à l'adresse suivante :

<https://help.almapay.com/>. Une mise à disposition de cette documentation au sein de l'établissement peut compléter ce renvoi, sous réserve qu'elle soit effectivement assurée ; elle ne s'y substitue pas.

Païement différé exceptionnel : À titre exceptionnel, l'établissement peut accorder directement au propriétaire de l'animal un délai de paiement. Cette facilité est soumise à l'accord préalable, exprès et écrit de l'établissement ; elle ne constitue pas un droit pour le propriétaire.

Le règlement devra être intégralement effectué dans un délai maximal de cinquante jours à compter de la réalisation des prestations. Aucun intérêt ni frais ne seront appliqués, sous réserve, le cas échéant, des frais légalement dus en cas de retard de paiement.

Cette facilité de paiement ne peut être cumulée avec une solution de financement proposée par un tiers, notamment Alma. Elle n'est pas applicable à la vente de produits ou d'aliments.