

Conditions générales de fonctionnement

Clinique vétérinaire de l'Île Verte – Groupe Monvéto
5 rue René Heymes 70000 Vesoul

Groupe Monveto
5 rue Parc en Seine
76410 Tourville-la-rivière
Tél 02.35.63.89.08.

Les présentes conditions sont affichées à l'accueil, sur notre site internet et peuvent être remises au format papier sur demande.

Tout acte effectué sur un animal au sein de notre établissement de soins 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 20215](#) relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au [cahier des charges](#) publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

Les espèces habituellement traitées sont les suivantes

Chiens
Chats
Furets
Rongeurs
Lagomorphes
Tortues

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus, notamment les équidés, bovins, moutons, chèvres et autres ...

Notre établissement fait partie du [groupe de cliniques vétérinaires Monvéto](#).

Horaires habituels et conditions d'accueil du public

Les horaires d'ouverture de la clinique sont :

- du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h30,
- le samedi de 8h00 à 12h00.

Les consultations sont sur rendez-vous.

Les rendez-vous peuvent être pris par téléphone, au 03.84.76.72.24. ou en se présentant à l'accueil.

Les horaires de rendez-vous sont respectés le plus possible par le personnel de la clinique, toutefois, les urgences étant également assurées, le temps d'attente peut être variable.

Pour la sécurité de tous, les chats doivent être maintenus dans un panier de transport fermé et les chiens doivent être tenus en laisse, voire muselés conformément à la législation en vigueur.

Personnel affecté aux soins des animaux

Personnel vétérinaire habituellement présent :

- Dr vét. S. Viallet (N° ordinal 13814), diplômé de l'école nationale vétérinaire de Lyon
- Dr vét. A. Véniat (N° ordinal 14151), diplômé de l'école nationale vétérinaire de Lyon et DE ophtalmologie Alfort
- Dr vét. A. Pagneux (N° ordinal 16642), diplômé de l'école nationale vétérinaire de Lyon, CEAV médecine interne Alfort
- Dr vét. J. Dulieu (N° ordinal 34438), diplômé de l'école nationale vétérinaire de Liège
- Dr vét. D. Viallet (N° ordinal 18733), diplômé de l'école nationale vétérinaire de Lyon
- Dr vét. A.M. Imbs (N° ordinal 23547), diplômé de l'école nationale vétérinaire de Lyon

Personnel non vétérinaire habituellement présent :

- Mme L. Thily, auxiliaire spécialisée vétérinaire niveau V
- Mme E. Hubacher, auxiliaire vétérinaire
- Mme J. De Lemos, auxiliaire vétérinaire
- Mme M. Vuillaume, auxiliaire vétérinaire
- Mme C. Bruillard, auxiliaire vétérinaire niveau V
- Mme M. Ghisalba, auxiliaire vétérinaire
- Mme L. Mendes, auxiliaire vétérinaire
- Mme C. Grosjean, auxiliaire vétérinaire
- Mme C. Vernay, auxiliaire vétérinaire en formation

Prestations effectuées au sein de la clinique

- Médecine interne (cardiologie, gastro-enterologie, dermatologie, oncologie)
- Chirurgie
- Anesthésie et prise en charge de la douleur
- Consultations d'ophtalmologie
- Délivrance de médicaments vétérinaires conformément à la législation en vigueur
- Imagerie (radiologie numérique, échographie diagnostique et interventionnelle, endoscopie diagnostique et interventionnelle)
- Hospitalisation
- Analyses de laboratoire (hématologie, biochimie, dosages hormonaux)
- Rééducation fonctionnelle
- Ostéopathie
- Homéopathie et phytothérapie

Si certaines pathologies ou techniques d'examen ou chirurgicales sont hors du champ de nos compétences, nous référons à d'autres établissements de soins,

Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés dans notre établissement de soins font l'objet de soins attentifs et réguliers. Les animaux contagieux sont pris en charge dans une pièce séparée.

Un docteur vétérinaire n'est cependant pas présent sur le site 24h/24, conformément à l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissement de soins vétérinaires.

Pendant les horaires d'ouverture, le propriétaire ou son représentant peut appeler pour prendre des nouvelles de son animal.

Nous demandons aux propriétaires de ne pas appeler en dehors des horaires d'ouverture, sauf consigne particulière, du fait des urgences et du personnel plus réduit.

Les visites aux animaux hospitalisés sont organisées dans la journée, sur rendez-vous. Les visites aux animaux contagieux sont très limitées, du fait même du risque de contagion. En dehors des horaires d'ouverture, un vétérinaire d'astreinte assure le suivi régulier des animaux hospitalisés.

Permanence et continuité des soins

Les urgences sont assurées pendant les heures d'ouverture en fonction des disponibilités. En dehors des horaires d'ouverture, une permanence de soin est assurée en appelant le numéro de téléphone de la clinique (03.84.76.72.24.).

Afin d'assurer un suivi optimum des animaux, la clinique a passé un contrat de gestion des urgences avec l'établissement Alvétis, par transfert d'appel depuis le numéro indiqué ci-dessus.

Après régulation par Alvétis, les astreintes sont assurées par les vétérinaires de la clinique, ainsi que par

- le Dr vét. V. Peremans, clinique vétérinaire du chat perché, rue Albert Olivier 70000 Noidans les Vesoul, Tél 03.84.76.09.61. et par
- le Dr vét. J. Letondal, clinique vétérinaire Jean de la Fontaine, 1 place de la liberté, 70170 Port-sur-Saône, Tél 03.84.78.15.15.

Conditions tarifaires

Conformément aux recommandations de l'Ordre des vétérinaire, les tarifs des consultations, des vaccinations et des chirurgies dites de convenance sont affichés en salle d'attente.

Pour des soins plus complexes, une consultation avec votre vétérinaire est nécessaire et une estimation sera établie au cas par cas.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés. Une facture détaillée sera remise (format papier ou électronique) conformément à la législation.

Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. La clinique accepte les règlements par chèque, carte bancaire et espèces. Un acompte pourra être demandé, notamment lors d'hospitalisation, d'actes chirurgicaux ou de soins longue durée.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté, selon les modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Le règlement peut être au maximum étalé en 3 fois sur 3 mois.

La totalité de la somme doit être remise le jour du règlement en indiquant les dates pour chaque encaissement. Un tiers de la somme doit être réglé le jour de la restitution de l'animal, sous forme d'espèce ou de carte bancaire.

La clinique se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement par l'intermédiaire de la société de recouvrement C.E.R. 42 rue de la Mouche 69540 IRIGNY.

Tous les frais de recouvrement sont à la charge du client.

Litiges

Conformément à l'article L.152-1 du Code de la consommation, en cas de litige de la consommation, vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse mediateur-conso@veterinaire.fr

Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires à contacter en cas de litige :
Conseil régional de l'Ordre Bourgogne-Franche Comté
Parc tertiaire des Grands Crus
60 F avenue du 14 juillet
21300 Chenôve
Tél 03.80.43.94.09. fax 03.80.41.87.45.
cro.bourgogne-franche-comte@veterinaire.fr

Responsabilité Civile Professionnelle
MMA / ASSUREXCEL - 33, place Paulette Duhalde 61100 FLERS - 02.33.65.82.78

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 groupe Monveto (Groupe Monveto - 5 rue Parc en Seine 76410 Tourville-la-rivière - Tél 02.35.63.89.08.)

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie pendant la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire dans les conditions prévues par la loi.

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.

Nous pouvons dans les autres cas assurer l'incinération collective ou individuelle du corps par l'intermédiaire de la société Esthima ([Crématorium de Chevigny-Saint-Sauveur](#) - 11, Rue Pierre-Henri Spaak, Zone Excellence 2000, 21800 Chevigny-St-Sauveur).

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client. Avant incinération, les animaux décédés sont conservés en chambre froide dans les locaux de la clinique.

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 muselés et présentés par une personne majeure, conformément à la législation en vigueur.

Admission des animaux errants

La clinique n'est pas habilitée à gérer les animaux errants qui sont sous la responsabilité de la commune sur laquelle ils ont été accueillis. Le maire doit organiser la prise en charge et les soins des animaux errant sur sa commune et afficher en permanence les coordonnées d'un service de prise en charge (ramassage, fourrière) pendant et en dehors des horaires d'ouverture au public (article R211-12 du code rural).

Si l'animal errant est blessé, les soins de premier secours, notamment la gestion de la douleur, seront effectués à la clinique et sont à la charge du propriétaire.

Risques thérapeutiques, risques anesthésiques, risques à la contention, contrat de soin, consentement éclairé du client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque potentiel, dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement lors de la pratique courante, afin de fournir au client les explications nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé. Dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital du patient ou d'actes invasifs, cette information se fera verbalement et/ou par écrit, sous la forme d'un contrat de soins en double exemplaires dont l'un sera remis au client. Un modèle de contrat de soin peut être remis sur demande.

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

- Il reconnaît avoir été 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 de l'animal d'indiquer s'il souhaite limiter la portée des soins pratiqués en portant sur le contrat de soins une décharge écrite de l'obligation de moyens.
- Il reconnaît avoir été informé que le devis prévisionnel remis correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'il peut être amené à évoluer en fonction de l'évolution de l'état de l'animal et de la durée de l'hospitalisation. La clinique n'est pas tenue à une obligation de résultats, le client reconnaît avoir pris connaissance des risques d'insuccès, de récurrences, de complications ou d'issue fatale et demande que l'animal soit soigné en connaissance de cause.
- Il déclare avoir été informé que tout animal hospitalisé ne peut être surveillé 24h/24.

Le comportement agressif d'un animal peut conduire à l'utilisation de moyens de contention pouvant lui occasionner des blessures de façon exceptionnelle. Lorsqu'une contention particulière est nécessaire pour des raisons de sécurité, le client sera informé et les soins ne seront effectués qu'avec l'acceptation de la contention par le client.

Règles de conduite et de sécurité au sein de la clinique

Dans la salle d'attente, les chiens doivent être tenus en laisse et surveillés par leur propriétaires ou son représentant. Merci de respecter une distance suffisante avec les autres animaux et propriétaires présents afin d'éviter conflits et accidents.

Les chats et NAC doivent être maintenus dans un sac ou une cage de transport ne permettant aucune fugue.

En dehors de la salle d'attente, tous les autres espaces de la clinique ne sont accessibles que sur accompagnement d'une personne de notre équipe.

Notre établissement est adapté à l'accueil des personnes handicapées et à mobilité réduite. Des toilettes peuvent être mises à disposition.