

# Conditions générales de fonctionnement de la Clinique Vétérinaire Saint Rémi 10, boulevard Victor Hugo 51100 REIMS

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente et sur notre site internet:

**groupe-veterinaire-saint-remi.com**

Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

## 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 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

Vous pouvez nous joindre:

- Par téléphone au 03.26.82.73.46
- Par courrier à l'adresse suivante: 10, boulevard Victor Hugo 51100 REIMS

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

La clinique est ouverte:

- du Lundi au Vendredi de 7h30 à 12h30 et de 13h30 à 19h30
- le Samedi de 7h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30.

Les consultations sont sur rendez-vous les matins à partir de 8h30 et les après-midi à partir de 13h30.

Les chirurgies sont programmées les matins du lundi au vendredi.

Les samedis sont réservés aux consultations et interventions d'urgence.

Les week-ends (du samedi 16h30 au lundi 7h30), jours fériés et nuits (19h30 à 7h30), la clinique n'est pas ouverte au public. Un service d'urgence est assuré après appel téléphonique impératif, suivre les instructions qui vous sont données.

## Personnel affecté aux soins des animaux

### Vétérinaires :

- Dr VIDAL Bertrand, vétérinaire associé, CES d'Ophtalmologie
- Dr MULLER Christelle, vétérinaire associée
- Dr HIGUERAS-LOPEZ Susana, vétérinaire salariée

### Personnel non vétérinaire :

- TORDEUX Sarah, Assistante Spécialisée Vétérinaire
- BOURDIAUX Pauline, Assistante Spécialisée Vétérinaire
- SENEUZE Manon, Assistante Vétérinaire

### Prestations effectuées au sein de la clinique

#### **Actes réalisés par les Vétérinaires de la Clinique**

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenue
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie osseuse
- Détartrage
- Consultations en orthopédie, dermatologie, médecine interne, cardiologie
- Consultations référées en ophtalmologie
- Chirurgies ophtalmologiques
- Exploration de la fonction rétinienne: réalisation d'électro-rétinographie

#### - Analyses sanguines

- effectuées par nos soins avec le matériel suivant :
- Numération Formule Sanguine: MS4
- Biochimie: Samsung PT-10
- Dosages hormonaux: EUROlyser Solo
- Temps de coagulation:

Analyseur COAGPOC

- effectuées le cas échéant par des laboratoires vétérinaires extérieurs avec l'accord du client.
- Anesthésies générales selon les protocoles courants sauf indication contraire dans le contrat de soins. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge de l'animal et de l'espèce. Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie-capnographie.

#### - Imagerie médicale

- Réalisation de radiographies: générateur GER, numérisation par capteur plan
- Echographie, doppler, doppler couleur: appareil Easote MyLAB Five
- Délivrance des médicaments: conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

### Surveillance des animaux hospitalisés

Les vétérinaires et les ASV sont chargés de la surveillance, aux soins des animaux hospitalisés et à l'entretien des cages tout au long de la journée de 7h30 à 19h30.

En dehors des heures d'ouverture de la clinique, une surveillance des animaux est assurée, mais il n'y a pas de surveillance physique permanente des animaux hospitalisés. C'est le ou la vétérinaire d'astreinte qui effectue les soins et la surveillance dans la journée et dans la nuit au besoin, en fonction de l'état clinique de l'animal hospitalisé. Une caméra de surveillance reliée au téléphone du vétérinaire d'astreinte permet de surveiller à distance l'état clinique de l'animal hospitalisé.

Un logement est disponible dans les locaux pour permettre une présence du vétérinaire d'astreinte en cas de nécessité.

### Permanence et continuité de soins

En dehors des heures d'ouverture de la clinique et en cas d'urgence, les soirs, week-ends et jours fériés, vous pouvez nous joindre au numéro de téléphone de la clinique: 03.26.82.73.46 (suivre les instructions qui vous sont données).

### Espèces traitées

Les espèces habituellement traitées sont:  
(liste non exhaustive)

- Chiens
- Chats
- Rongeurs et Lagomorphes

Les espèces occasionnellement traitées sont :

(liste non exhaustive)

- Poules
- Tortues
- Lézards: geckos, pogona

## 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 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 particulières

Les interventions médicales ou chirurgicales qui font l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document peuvent donner 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 des fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer l'incinération collective ou individuelle du corps par l'intermédiaire de deux sociétés d'incinération (EMPREINTES et ESTHIMA).

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais d'incinération sont à la charge du client, et réglés immédiatement par ce dernier.

## 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.

## Admission des animaux errants

A ce jour, une convention spéciale de la Mairie oriente impérativement les animaux errants blessés vers le CHV Pommery à Reims.

Une prise en charge d'un animal errant blessé amené par un particulier pourra cependant être acceptée, mais fera l'objet d'une facturation établie à la personne ayant amené l'animal.

Nous ne prenons pas en charge les animaux errants en bonne santé. Ces derniers sont pris en charge par le service de fourrière de la commune où l'animal a été trouvé. Pour cela, veuillez contacter la mairie du lieu où a été trouvé l'animal.

Sur le secteur de Reims, à notre connaissance, sauf modifications particulières, l'établissement pour lequel le service de fourrière a été confié est le Refuge de Reims Association Rémoise Amis des Bêtes, Route de Dormans, 51430 ORMES, joignable par téléphone au 03.26.08.51.84. Ce service n'est pas ouvert en continu.

## Admission des animaux décédés

Lorsque votre animal décède chez vous, nous vous offrons les mêmes services que ceux énoncés au chapitre "décès de l'animal".

Lorsque vous avez trouvé un animal décédé sur la voie publique, il vous faut contacter les services de police de la commune concernée. Ce sont eux qui se chargeront de la prise en charge du corps.

## Conditions tarifaires

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

Pour les actes plus spécifiques, un devis sera établi en consultation par le vétérinaire suite à l'examen de votre animal.

## Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

De manière exceptionnelle, un paiement différé ou échelonné peut être accepté selon les modalités convenues entre le vétérinaire et le client, après demande préalable à la consultation par le client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors de l'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Les médicaments, ainsi que les aliments, achetés à la clinique, et non entamés ne peuvent être repris.

En cas de non-paiement des honoraires, le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur.

## Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, vous avez la possibilité de joindre l'Ordre des Vétérinaires Grand-Est (cf. site internet de l'Ordre des Vétérinaires).

## RCP

Notre établissement, comme le veut la législation, a souscrit un contrat en RCP auprès d'un assureur reconnu.

## 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 des Docteurs Vétérinaires VIDAL et MULLER.

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.