

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 "cabinet 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 03.26.83.84.84

- Par courrier à l'adresse suivante: 5, boulevard Charles de Gaulle 51420 Witry-lès-Reims.

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

Le cabinet est ouvert :

- du Lundi au Vendredi de 9h00 à 10h00 pour les consultations, de 10h00 à 12h00 pour les chirurgies ; et de 14h00 à 19h00 pour les consultations.

- le Samedi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00.

Les consultations sont sur rendez-vous.

Les chirurgies de convenue sont programmées les matins du lundi au vendredi.

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

Les week-ends (du samedi 16h00 au lundi 9h00), jours fériés et nuits (19h00 à 9h00) le cabinet n'est pas ouvert 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 du cabinet

#### Actes réalisés par les Vétérinaires du cabinet

- Consultations de médecine générale

- Chirurgie de convenue

- Chirurgie gynécologique

- Chirurgie des tissus mous

- Détartrage

- Consultations en orthopédie, dermatologie, médecine interne, cardiologie

#### - Analyses sanguines

- effectuées par nos soins avec le matériel suivant:

- Biochimie : Reflotron et Samsung PT-10

- Numération Formule Sanguine: MS4

- 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 pour des actes de courte durée 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:

- Imagerie médicale: Réalisation de radiographies sur place, générateur fixe, développement manuel sur place.

- 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

Aucun animal n'est hospitalisé dans le cabinet vétérinaire, en dehors des heures d'ouverture.

Les animaux nécessitant des soins et une surveillance sont hospitalisés à la clinique vétérinaire Saint Rémi 10, boulevard Victor Hugo 51100 REIMS.

### Permanence et continuité de soins

En dehors des heures d'ouverture du cabinet et en cas d'urgence, les soirs, week-ends et jours fériés, vous pouvez nous joindre par téléphone au : 03.26.83.84.84 (suivre les instructions qui vous sont données).

### Espèces traitées

Les espèces habituellement traitées sont:

(liste non exhaustive)

- Chiens

- Chats

- Rongeurs

- 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, 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 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 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**

Les animaux errants blessés ne sont pas admis dans notre établissement. 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, 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 03.26.08.51.84. Ce service n'est pas ouvert la nuit, les week-ends et jours fériés.

#### **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**

Sans objet.