

Conditions générales de fonctionnement de la CLINIQUE VÉTÉRINAIRE AniCura ARMONIA

37 rue Serge Mauroit - 38090 VILLEFONTAINE

Les présentes conditions sont consultables dans la zone d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante : www.veterinaire-armonia.com

Tout acte effectué sur un animal dans notre clinique vétérinaire est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

MENTIONS OBLIGATOIRES

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES 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/ressources-documentaires.html>

Notre établissement de soins est joignable par téléphone au **04.74.96.25.50**

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

La clinique est ouverte du lundi au samedi de 8h00 à 19h00

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Isabelle Papadopulo, associée, docteur vétérinaire, CES Hématologie et Biochimie clinique animales, ancienne assistante en pharmacie ENVT
- Jean Papadopulo, associé, docteur vétérinaire, CES Traumatologie et Chirurgie ostéoarticulaire, CES Ophtalmologie, DIU Infectiologie et Hygiène Hospitalières
- Anne-Laure Freulon, associée, docteur vétérinaire, ancienne Interne ENVL, ancienne Assistante d'Imagerie ENVL, ancienne attachée d'enseignement ENVL
- Tarek Bouzouraa, salarié, docteur vétérinaire, spécialiste en médecine interne des animaux de compagnie, diplômé ECVIM-CA
- Angélique Loubière, salariée, docteur vétérinaire, ancienne Interne ENVT
- Cécilia Marie, salariée, docteur vétérinaire
- Arnaud Courtis, salarié, docteur vétérinaire

- Camille Houée , salariée, docteur vétérinaire
- Adèle Savoye, salariée, docteur vétérinaire
- Martin Jézéquel, salarié, docteur vétérinaire
- Chloé Guerard, salariée, docteur vétérinaire
- Paul Vallier, salarié, docteur vétérinaire
- Baptiste Tremaud, salarié, docteur vétérinaire
- Gabriel Chamel, collaborateur libéral, spécialiste, diplômé du collège européen de cancérologie vétérinaire (EBVS® European Veterinary Specialist in Small Animal Oncology)
- Thibaut Cachon, collaborateur libéral, Master of sciences,. Diplômé du Collège européen de chirurgiens **vétérinaires** (European College of Veterinary Surgeons - ECVS).

Personnel non vétérinaire :

- Christelle Chauffet, ASV niveau 5
- Ludivine Pointu, ASV niveau 5
- Romain Compigne, ASV niveau 5
- Sandrine Chantraine, ASV niveau 4
- Claire Pocard, ASV niveau 3
- Mélissandre Peset-Martin, ASV niveau 5
- Justine Esmenjaud, ASV niveau 5
- Julie Maître, ASV niveau 3
- Audrey Cognard, ASV niveau 3
- Béatrice Lemaire, ASV niveau 5
- Pierrick Ferrand, ASV niveau 3
- Marylène Vermorel, ASV niveau 3
- Agathe Denettiere, ASV niveau 3
- Mélissa Just, ASV niveau 3
- Elise Annequin, ASV niveau 3
- Deborah Trappo, ASV niveau 3
- Aline Martin, ASV niveau 3
- Babikian Anaïd, ASV niveau 3
- Apolline Plet, contrat d'apprentissage

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- Consultations de médecine générale
- Consultations d' Orthopédie, Neurologie et Chirurgie par les Drs vet. Cachon, J.Papadopulo, Tremaud et Vallier
- Consultations d'Ophtalmologie par le Dr vet. J. Papadopulo
- Consultations de Médecine interne par les Dr vet. Bouzouraa, Houée, Savoye, Guerard et Jezequel
- Consultations de Cancérologie par le Dr vet. Chamel
- Chirurgies de convenance
- Chirurgies des tissus mous : gynécologiques, urologiques, digestives, vasculaires, respiratoires, cutanées
- Chirurgies orthopédiques
- Chirurgies neurologiques
- Inséminations artificielles canines par le Dr vet. J.Papadopulo
- Transfusions canines et félines
- Chimiothérapie par les Drs vet. Chamel et Bouzouraa
- Soins intensifs
- Prise de pression artérielle
- Endoscopies digestives et respiratoires par les Drs vet. Bouzouraa, Houée, Savoye, Jezequel et Guerard
- Imagerie médicale par les Drs vet. Freulon , Marie et Courtis
 - radiographies osseuses, abdominales et thoraciques : générateur TOSHIBA TSX-101A, développement numérique sur capteur PHILIPS plan au sélénium (les radiographies seront envoyées au client par mail sur simple demande)
 - échographies abdominales, échocardiographies doppler, échographies musculo-squelettiques : appareils PHILIPS
 - scanners abdominaux, thoraciques, crâniens, médullaires et ostéo-articulaires (Toshiba Aquillion 16).
- Analyses sanguines :
 - effectuées par nos soins avec le matériel suivant : MiniVidas Biomérieux (Progesterone, Cortisol, T4), Kbio 4 Kitvia (Biochimie liquide), Khéma4 Vet Kitvia(Hématologie), VetLyte Melet Schloesing (Ionogramme, CA ionisé et gaz du sang), QuickVet Scil (Temps de coagulation, Fibrinogène, Groupage sanguin), Catalyst IDEXX, Procyte(hématologie) IDEXX, Sédivue (analyse du culot urinaire)IDEXX
 - effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client (Histologie, Cytologie, Bactériologie, PCR...)
- Anesthésies générales et analgésie : le protocole est choisi en fonction de la nature de l'acte effectué et de l'état de santé de l'animal.
Molécules utilisées : xylazine, médétomidine, kétamine, valium, propofol, morphine, fentanyl, butorphanol, buprénorphine, lidocaïne, isoflurane
- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Vente de produits d'hygiène et de confort, vente d'aliments physiologiques et diététiques

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

En dehors des heures d'ouverture de l'établissement :

- deux ASV sont présents le dimanche 8 h à 21 h
- un ou deux vétérinaire urgentiste sont 24h/24 sur le site de la clinique
- un imageur et un chirurgien sont d'astreinte les nuits et les dimanches

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Notre établissement assure la permanence et continuité des soins en dehors des heures d'ouverture.

Les urgences sont accueillies 24h/24 sur le site de la clinique après appel téléphonique au 04.74.96.25.50

ESPECES TRAITÉES

Les espèces habituellement et occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- chiens
- chats
- furets
- lagomorphes
- rongeurs

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, vous pouvez vous adresser à :

- **Clinique vétérinaire de Ruffieu (animaux de rente et équidés)**
1175 D1085 38300 Nivolas-Vermelle, Tel : 04.74.93.60.19
- **Clinique vétérinaire Mermoz (Oiseaux et Reptiles)**
47 avenue Jean Mermoz 69008 LYON, Tel : 04.78.74.29.61

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 en salle d'attente.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales, 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 sans consultation préalable. Dans ce cas, un devis ne sera remis au client qu'après consultation par un vétérinaire de la clinique.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV Auvergne-Rhône Alpes :

Conseil régional de l'Ordre vétérinaire Auvergne-Rhône-Alpes

110 avenue Barthélémy Buyer 69009 LYON

Tel : 04.72.57.16.65

Mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

En cas de litige à caractère commercial, le client peut contacter le médiateur de la consommation

Mail : mediateur-conso@veterinaire.fr

RCP

ALLIANZ Frédéric de Ste Preuve – 35 boulevard St Michel 38300 BOURGOIN-JALLIEU – 04.74.93.46.47

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 docteurs vétérinaires : Isabelle PAPADOPULO, Jean PAPADOPULO et Anne-Laure FREULON

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.

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 soin (voir chapitre « contrat de soin »).

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 nécessitant une hospitalisation de l'animal donnera lieu à la mise en place du 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 des fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société **Esthima**, 255 rue Charles de Gaulle 01500 CHATEAU-GAILLARD, l'incinération collective du 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.

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 muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants ne sont pas acceptés dans notre établissement. Ils doivent faire l'objet d'une prise en charge par la mairie ou la police municipale.

Les animaux blessés sont pris en charge par notre établissement afin de réaliser les soins d'urgence. Une fois stabilisés, ils sont transférés à la SPA dans les cas où l'animal n'est pas identifié ou si son propriétaire n'est pas joignable dans les 24h.

Société Protectrice des Animaux de Lyon et du Sud-Est – 25, Quai Jean Moulin 69002 LYON (Tel : 04.78.38.71.71)

MODALITES DE REGLEMENT

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

De manière exceptionnelle, un paiement différé (en quatre échéances maximum) peut être accepté sous réserve d'un premier règlement effectué le jour même.

Un acompte sera demandé pour toute hospitalisation, chirurgie, examen complémentaire ou soin nécessitant l'hospitalisation de l'animal.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments ou médicaments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments et aliments entamés ne peuvent être repris.

L'établissement se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement (LORY, 10 rue Gaisneau 72170 BEAUMONT-SUR-SARTHE).