

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE ANICURA –LORRAINEVET

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante :

<https://www.anicura.fr/cliniques/lorrainevet/> grâce à un lien présent dans le pied de page. Tout acte effectué dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

ANICURA – LORRAINEVET, établissement de la **SAS ANICURA**, répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires et aux obligations telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

127 Rue Pierre Gilles de Gennes 54710 LUDRES

03.83.26.32.92

contact.lorrainevet@anicura.fr

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie : chiens, chats.

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

ANICURA - LORRAINEVET est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 8h00 à 16h00.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité du vétérinaire. Une attente réduite permet de réduire l'anxiété des animaux de compagnie et nous permet aussi de faire face aux urgences de façon plus efficace.

ANICURA - LORRAINEVET est réputé ouvert pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, **ANICURA – LORRAINEVET** est réputé fermé, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Les nuits et jours fériés, en cas d'urgence, notre répondeur téléphonique vous donnera les coordonnées du vétérinaire assurant l'astreinte.

L'utilisation des messageries instantanées proposées par Facebook ou encore Instagram n'est en aucun cas à privilégier pour le traitement des urgences. Nous ne garantissons pas le délai de traitement des questions reçues via les réseaux sociaux.

De même, le service de prise de RDV en ligne proposé par notre établissement n'est pas destiné à traiter les RDV d'urgences.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, **ANICURA - LORRAINEVET** se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral ;
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté ;
- est en défaut de paiement ;
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler ;
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire ;
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

VETERINAIRE[S] RESPONSABLE[S] DE L'ETABLISSEMENT

- DV Anne Sophie POINSARD
- DV Sébastien DELEPORTE
- DV Olivier BALLAND

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS

Personnel vétérinaire :

- DV Anne Sophie POINSARD
- DV Sébastien DELEPORTE
- DV Olivier BALLAND
- DV Vanessa CORDON GUIADO
- DV Joséphine DEGRUSON
- DV Claire HANZENNE
- DV Olivier LAFAIX
- DV Pauline RENOULT
- DV Pauline STRIFFLER
- DV Claire MAYOUX
- DV Anne Christine MERVEILLE
- DV Claire HANZENNE

- Clément TABOUILLOT
- Thomas GRABOWSKI

En cas d'absences de l'un(e) des vétérinaires de l'équipe, ce vétérinaire sera remplacé par un autre vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

Personnel non vétérinaire :

- BOSIO Estelle - ASV
- BOURA Gwendoline - Standardiste réceptionniste
- CLAIRBOIS Cédric - ASV
- COMMEIGNES Louis - ASV
- DELAHAYE Virginie - ASV
- DUCHATEL Aurore - ASV manager
- FEUERSTOSS Marion - ASV
- HUMBERT Sandrine Standardiste réceptionniste
- MANGEARD Lola - ASV
- MERTEN Laurène – ASV
- MIELVAC Pauline- ASV
- MICHEL Marie Laure Standardiste réceptionniste
- PILLOT Lucien - ASV
- RICHARD Anne Charlotte - ASV
- SKORKA Stéphanie Standardiste réceptionniste
- THOMAS Aurore- Gestionnaire
- YERNAUX Linda- Agent d'Entretien

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE NOM DE L'ETABLISSEMENT

- Consultation de médecine générale ;
- Consultations référées en médecine interne, imagerie, ophtalmologie, dermatologie, cardiologie
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments ;
- Identification par puce électronique des animaux de compagnie(chien, chat),
- Consultations de vaccination et de médecine préventive ;
- Détartrages et certains soins dentaires ;
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe, réanimation, assistance respiratoire ;
- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales abdominales et thoraciques, orthopédiques... ;
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, cultures...);
- Examens complémentaires : radiographie numérique, échographie, endoscopie, scanner, IRM bas champ, électrorétinographie... ;

D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés.

SURVEILLANCE DES PATIENTS

La surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée et fonction de sa nécessité. En règle générale les animaux hospitalisés sont visités en soirée vers 19 heures puis le matin à 7h30.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

En semaine, afin d'assurer en notre absence un suivi continu des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec les structures suivantes :

- Clinique Vétérinaire de Chanzy SELARL Vétérinaire Dr Lennie Ambroise 503151
Dr Perrot Frédérique 20942
- Dr Lemoine Sophie 20018
- Clinique de Chanzy 501622 Dr Heu Audrey 21184
- Clinique Médivet 505867 Dr Gallone Véronique 11164 Dr Kramkimel
Céline 23163
- Clinique de la porte verte 501153 Dr Langlois Christophe 13237
- ARGOS VETERINAIRE GRAND EST 506066 Dr Dagrenat 36782 Dr Brasseur
Stan 31043
- Dr François Marie pierre 19322
- Clinique des 3 villes 504150-12 Dr Roche Laurent 16444 (*LorraineVet assure leur tour de garde uniquement les week-ends du samedi 8H00 au lundi 8H00 et les jours fériés de 8h le matin jusqu'à 8h du lendemain du jour férié. Le 25 décembre 2024 la PCS ne sera pas assurée par le SAUV*)

Les weekends, du samedi 8h00 au lundi 8h00 et jours fériés nous assurons la permanence et continuité de service.

ESPECES TRAITEES

- Chiens et chats

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont **ANICURA – LORRAINEVET** informera le client. Cette information se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins peut être signé pour certaines prises en charge.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier.

ANICURA - LORRAINEVET informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, 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.

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 par l'intermédiaire d'une société spécialisée la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Elles peuvent aussi vous être expédiées à domicile ou chez un autre vétérinaire en cas de nécessité. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX

Les chats doivent arriver dans l'enceinte de la clinique dans un panier de transport fermé, adapté à leur morphologie et leur physiologie et y rester le temps de leur séjour, sauf accord de l'équipe médicale.

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin et selon leur catégorie.

MODALITES D'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.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

ANICURA – LORRAINEVET ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime. En dehors

de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux ou la fourrière intercommunale compétents.

Les animaux sauvages relèvent quant à eux du centre de soins de la faune sauvage.

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers, seuls habilités à les transférer à un vétérinaire.

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

ANICURA – LORRAINEVET est autorisé, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, **ANICURA – LORRAINEVET** est autorisé à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.

Les produits vendus et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Conditions tarifaires, chiffrages et devis

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente de **ANICURA – LORRAINEVET**

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous établir un chiffrage pour tout acte.

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 leur chiffrage exact. Dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

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 peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Un acompte pourra être demandé notamment lors de chirurgie, d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

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

COMMUNICATION

ANICURA - LORRAINEVET dispose notamment d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <https://www.anicura.fr/cliniques/lorrainevet/>

DEONTOLOGIE

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Auvergne Rhône-Alpes peut être sollicité :

CROV-AURA
110 avenue Barthélémy Buyer
69009 LYON
Tél : 04 72 57 16 65
E-mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à **ANICURA – LORRAINEVET 127 RUE PIERRE GILLES DE GENNES 54710 LUDRES**

En cas de contestation des solutions proposées, le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire non professionnel et tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Henner IA mandaté par AniCura SAS
Société de courtage d'assurances
Siège social : 35 rue du Pont - 92200 Neuilly-sur-Seine, France

SAS au Capital de 443 000 € - RCS Nanterre 824 484 737 - TVA intra-communautaire FR 07824484737 – N° ORIAS : 17.000.084

Pour le compte d'AXA France IARD SA
AXA France IARD. S.A. au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 R.C.S. Nanterre.
TVA intracommunautaire n° FR 14 722 057 460. Siège social : 313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre Cedex.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

ANICURA - LORRAINEVET dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du Code Rural et de la Pêche Maritime.

Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de **ANICURA - LORRAINEVET** ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime).

Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel (article 17 de la Convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations vous concernant, en effectuant la demande auprès du responsable du traitement, dont vous trouverez les coordonnées ici :

AniCura France SAS

158 avenue Thiers

69006 Lyon

Courriel : rgpd@anicura.fr

*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Et

*Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

Conditions générales de fonctionnement validées le 13 septembre 2024

Co directrice AniCura LorraineVet

Si vous changez vos CGF, redatez et pensez à nous renvoyer votre nouvelle version