

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE
CLINIQUE VETERINAIRE DES PIERRES JAUNES

Les présentes conditions générales de fonctionnement 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://cliniqueveterinairedespierresjaunes.fr>.

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

APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

La CLINIQUE VETERINAIRE DES PIERRES JAUNES répond au cahier des charges des Cliniques Vétérinaires pour Animaux de compagnies et pour ruminants 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 et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

35 ROUTE DES PIERRES JAUNES 42750 SAINT DENIS DE CABANNE

0427269836

vet.pierresjaunes@gmail.com

Les espèces soignées sont les animaux de rente (ruminants, porcins, volailles, lapins), les animaux de compagnie (chiens, chats).

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

La clinique vétérinaire des pierres jaunes est ouverte du lundi au vendredi de 08h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h, le samedi de 08h00 à 12h.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement pour les animaux de compagnies et à des plages horaires spécifiques, et toute urgence doit être prévenues par téléphone au préalable. En cas d'urgence extérieur, votre rendez-vous pourra être décalé par les assistantes de la clinique.

Aux heures de fermeture , pour les week-end ou les jours fériés de la clinique vétérinaire des pierres jaunes, un service de garde assuré par les vétérinaires de la structure est joignable au 0658150108

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, La clinique des Pierres Jaunes 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 consécutifs 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»

VÉTÉRINAIRES RESPONSABLES DE L'ÉTABLISSEMENT

Dv PORRET-BLANC Camille

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES PATIENTS

Personnel vétérinaire :

DV PORRET-BLANC Camille 28990

DV BAUJARD Yannick 29017

DV ARNIAUD Mathilde 33723

Personnel non vétérinaire :

GRIZARD Isabelle, ASV 3

LE ROUX Pauline, ASV 3

ALIX Noémie, TSA

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE Clinique des Pierres Jaunes

- Consultation de médecine générale
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chien, chat), puce électronique des animaux de compagnie
- 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,
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, ionogramme, cultures, coproscopies animaux de rente...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies

- Suivi de reproduction et parage des animaux de rente
- Visites à domicile pour les animaux de rente

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la Clinique des Pierres Jaunes collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires.

SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de la Clinique des Pierres Jaunes sous supervision vétérinaire.

En dehors des heures d'ouverture, la surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée et fonction de sa nécessité, et réalisée par le vétérinaire de garde. En règle générale, les animaux hospitalisés sont visités en soirée vers 23 heures, et autant que de besoin.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Les urgences et gardes sont assurées exclusivement par les vétérinaires de la clinique des pierres jaunes, 24h24, tous les jours de l'année, après appel téléphonique.

ESPÈCES TRAITÉES

Animaux de rente (BV, OV, CP, PC) et Animaux de compagnie (CN, CT)

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

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont la Clinique Vétérinaire des Pierres Jaunes 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. La Clinique Vétérinaire des Pierres Jaunes 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.

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 par l'intermédiaire de la Société Animalya 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. 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, et seront facturés par la Clinique des Pierres Jaunes

MODALITÉS D'ADMISSION DES ANIMAUX

Les chats doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie. En cas de besoin, la clinique des Pierres Jaunes peut en amont de la consultation vous prêter le matériel nécessaire.

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

MODALITÉS D'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.

MODALITÉS D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La clinique vétérinaire des pierres jaunes 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.

VENTES DE MÉDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

La clinique des Pierres Jaunes est autorisée, 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, la clinique des Pierres Jaunes est autorisée 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 et sur le site internet de la clinique vétérinaire des pierres jaunes à l'adresse suivante : <https://cliniqueveterinairedespierresjaunes.fr/>

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

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcoût, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient. »

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité.

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 d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

En cas de non-paiement des honoraires, La clinique des Pierres Jaunes appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50 € prévue à l'article L441-6 du Code du Commerce, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Roanne.

Pour les clients professionnels ruraux, une facturation en fin de mois est effectuée, les honoraires sont payables à réception. En cas de difficultés, des modalités de paiement échelonnés seront possibles en accord avec le DV PORRET-BLANC Camille, avec un décalage maximal de 3 mois. En cas de non respect de ce délai, la clinique vétérinaire des pierres jaunes se réserve le droit de ne plus délivrer de produit sans règlement comptant, ni d'effectuer de visite d'urgence vitale.

COMMUNICATION

La Clinique vétérinaire des Pierres Jaunes dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <https://cliniqueveterinairedespierresjaunes.fr/> et www.facebook.com/clivet.pierresjaunes

ACCESSIBILITÉ

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de La clinique vétérinaire des pierres jaunes est consultable en salle d'attente ou à l'adresse suivante sur notre site internet : <https://cliniqueveterinairedespierresjaunes.fr/>

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 Clinique vétérinaire des Pierres Jaunes, 35 route des pierres jaunes, 42750 Saint denis de cabanne.

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 RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

La Médicale

agence Saint Etienne, le millénium, 1 rue de la presse 42000 Saint Etienne

stetienne@lamedicale.fr

04.77.49.21.00

Attestation de RCP numéro 02153149ME

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

La clinique vétérinaire des pierres jaunes 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 la clinique vétérinaire des pierres jaunes 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 fichier, le DV PORRET-BLANC Camille.

*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié 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 14/03/2024

Docteur Vétérinaire
PORRET-BLANC Camille
N° ordre 26990
42750 ST DENIS DE CABANNE
04 27 26 98 36