

Les présentes conditions sont consultables à l'accueil de la clinique.

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 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

Les coordonnées de notre établissement de soins sont :

Clinique vétérinaire de la Porte d'Espagne, Selarl Jenat, Boulevard du Stade, 554 route de Falaise, 14123 IFS

Téléphone : 02 31 72 92 46

Mail : info@cliniqueveterinaireportedespagne.com

SOCIÉTÉS D'EXERCICE ET RÉSEAUX PROFESSIONNELS

Jérôme Héлары est gérant de la société d'exercice de l'établissement, la société d'exercice se nomme Selarl JENAT, siren 515293645.

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 et le samedi de 09h00 à 15h00. Les consultations ont lieu sur rendez-vous pris préalablement.

Mesures de biosécurité mises en place en cas de reprise épidémique importante concernant le risque Covid-19 et selon les recommandations du gouvernement lors de cette éventuelle reprise épidémique importante (la notion de "reprise épidémique" et de l'importance de cette reprise et du risque associé se rapporteront aux informations données par le gouvernement sur <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>) :

- le port du masque est fortement recommandé pour toute personne présente au sein de l'établissement : ce masque répond à minima aux normes de qualité « grand public ». Son niveau de protection doit être augmenté lorsque les exigences de distanciation d'un mètre entre deux personnes ne peuvent être garanties.
- l'accompagnement de l'animal est limité à une personne adulte par animal.
- les gestes barrières doivent être respectés : la liste des gestes barrières proposée est non exhaustive : lavez-vous très régulièrement les mains, utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le, toussiez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir, saluez sans se serrer la main, évitez les embrassades. Consultez le site <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus> pour connaître les derniers gestes barrières préconisés par le gouvernement.
- respect de la distanciation sociale : une distance minimum d'1 mètre avec le personnel soignant et les autres clients doit être respectée. A l'accueil, un marquage au sol permet de visualiser cette distance.
- le nombre de personnes présentes en salle d'attente est limité.
- le client est invité par un affichage sur la porte d'entrée à n'entrer qu'en l'absence d'un autre client devant l'accueil, en cas de doute, le client presse la sonnette et attend dehors que le personnel vienne l'accueillir.
- du gel hydroalcoolique est mis à disposition du client à l'accueil de la clinique, il est recommandé au client de se désinfecter les mains dès son entrée dans la clinique.
- un circuit "marche en avant" est mis en place au sein de la clinique pour limiter le croisement entre clients.

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Jérôme Héлары, associé, docteur vétérinaire diplômé de l'école nationale vétérinaire de Nantes

Nathalie Dolley, associée, auxiliaire spécialisée vétérinaire

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

Consultations de médecine générale (préventive, pédiatrique, médecine interne, dermatologie, cardiologie, ophtalmologie, gériatrie, cancérologie...)

Chirurgie de convenance

Chirurgie des tissus mous et orthopédique : suivant la nature de l'intervention nécessaire, cela peut être réalisé par le vétérinaire de la structure ou le cas échéant par un intervenant extérieur avec l'accord du client ou l'animal peut être référé dans une autre structure plus habilitée.

Analyses sanguines : effectuées par nos soins à la clinique (biochimie, hématologie, ionogramme) ou effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.

Anesthésies générales : le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal. En fonction, elle se fait par injection et/ou par inhalation. Au cours de l'anesthésie, une surveillance est effectuée par un monitoring matériel.

Imagerie médicale : réalisation de radiographies, réalisation d'échographies, selon les cas, l'examen peut être réalisé par le vétérinaire de la structure ou le cas échéant par un intervenant extérieur avec l'accord du client ou l'animal peut être référé dans une autre structure plus habilitée.

Hospitalisation, mise sous perfusion, hospitalisation des animaux contagieux.

Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur. Notamment, la prescription de médicament des listes I et II (antibiotiques, anti inflammatoires, etc...) ne pourra se faire sans l'examen préalable de l'animal par le vétérinaire.

Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

Si certaines pathologies ou techniques d'examen ou chirurgicale sont hors du champ de nos compétences, nous référons à des confrères.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers.

La surveillance des animaux hospitalisés est effectuée par l'ensemble du personnel soignant en journée selon le protocole établi pour chaque animal par le vétérinaire traitant.

En dehors des heures d'ouverture au public, le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés, les soins aux hospitalisés sont effectués de façon à assurer la continuité des soins. La surveillance est assurée par des rondes et non par une présence permanente au chevet du patient.

Si cela s'avère nécessaire, le vétérinaire en charge de l'hospitalisation peut accroître le niveau de surveillance après appréciation de l'état clinique de l'animal. A cette fin, la structure dispose d'un système de vidéosurveillance continu des animaux hospitalisés consultable à distance et, pour les cas les plus critiques, d'un appartement de garde au sein même de l'établissement de soins à proximité immédiate de la zone d'hospitalisation.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

En dehors des horaires d'ouverture, l'un des vétérinaires de l'établissement est d'astreinte. Il ne reste pas sur la structure en permanence mais peut se rendre disponible en fonction des besoins. En cas d'urgence (la nuit, le dimanche, les jours fériés), la permanence et la continuité des soins sont prises en charge dans nos locaux après appel préalable du client au 02 31 72 92 46 afin de fixer un rendez-vous avec le vétérinaire d'astreinte.

En cas d'incapacité du vétérinaire d'astreinte de prise en charge des urgences, les coordonnées téléphoniques de la clinique du cèdre à épron 0231476767, clinique ouverte 24h/24 (avec laquelle notre établissement a signé une convention de permanence et de continuité des soins), sont indiquées au client soit directement lors de l'appel téléphonique au vétérinaire d'astreinte, soit par l'intermédiaire du répondeur téléphonique, soit après contact avec le service de régulation téléphonique vétérinaire Vétophonie (avec qui notre établissement a signé une convention de délégation de réponse téléphonique).

ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : carnivores domestiques (chiens, chats et furets), lapins, rongeurs domestiques (cobayes, hamsters, chinchillas, souris, rats, gerbilles, octodons), oiseaux de cage et de volières.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rente. En cas d'urgence concernant les animaux de rente, vous pouvez vous adresser à la clinique vétérinaire Expensia à Falaise, joignable au 0231900940. En cas d'urgence concernant les équidés, vous pouvez vous adresser à la clinique vétérinaire Stockwell à Falaise, joignable au 0231901779.

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 (contrat de soins) en particulier lors de cas graves mettant en jeu la vie de l'animal.

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

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document pourra donner lieu à la mise en place d'un contrat de soins.

ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans la clinique à la condition expresse d'être muselés, tenus en laisse et parfaitement maîtrisés par une personne majeure.

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les tarifs des actes principaux sont disponibles sur demande à l'accueil et sont consultables sur notre site internet. L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur simple demande. 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 même 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.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au Client. De manière exceptionnelle, un paiement différé par CB (service ALMA) peut être accepté selon des modalités convenues entre le Vétérinaire et le Client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient ou lors d'une chirurgie de l'animal.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV, 33 Rue Fred Scamaroni, 14000 Caen. Tel : 02-31-52-11-01.

RCP

En cas de litige sur la qualité de notre pratique notre Responsabilité Professionnelle est assurée par : Generali SARL A CAEN, L'assurance, Cabinet BOSSE-ONNEE, 4-6 place de la résistance, BP33005 - 14017 CAEN - cedex 2.

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 du Dr Jérôme Héлары.

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.

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Conformément à l'article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse internet suivante : <https://www.veterinaire.fr/mediateur-de-la-consommation.html>