

Conditions générales de fonctionnement de la Clinique Vétérinaire ALVETIA, 149 Route de Guenrange 57100 THIONVILLE

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à l'accueil.

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

1) 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.

2) Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h00 à 19h00, le samedi de 08h00 à 17h00. Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement.

Règles spécifiques – COVID19 :

Pendant la durée de l'état d'urgence sanitaire, une seule personne est autorisée à entrer en consultation avec l'animal. Le port d'un masque chirurgical ou grand public est obligatoire. Les enfants ne sont pas admis dans l'établissement sauf cas de force majeure. Les propriétaires ne sont pas admis en salle d'échographie. L'attente se fait sur le parking de l'établissement (places numérotées) après signalement de l'arrivée au standard de la clinique. Les visites aux animaux hospitalisés sont interdites.

3) Personnel affecté aux soins des animaux

- Dr Nicolas DISS, associé, CES de traumatologie et de chirurgie ostéo-articulaire, DU de microchirurgie, ancien chargé de consultation au service de chirurgie de l'ENVL.
- Dr Anne-Claire LEGRANDJACQUES, associée, CES de traumatologie et de chirurgie ostéo-articulaire, CES d'ophtalmologie, ancienne interne de la faculté vétérinaire de Montréal, ancienne assistante du service de chirurgie de l'ENVL.
- Dr Jérémy GUYON, associé, CEAV de médecine interne des animaux de compagnie.
- Dr Pierre THIREAU, associé, CEAV de médecine interne des animaux de compagnie, ancien interne de l'ENVL, ancien assistant en médecine interne de l'ENVA.
- Dr Clémence LEGER, salariée.
- Dr Charlène SERVAUTOUT, salariée.
- Dr Flavie VERNET, salariée.
- Dr Marie LAURENT, salariée.
- Dr Jennifer MERCADANTE, salariée.
- Dr Adeline MORISSEAU, salariée.
- Dr Albane DEMENOIS, salariée.
- Dr Christine RAVET, salariée.
- Dr Stéphanie LASK, salariée.

- Dr Benjamin DASSA, salarié.
- Dr Julien AKPEMADO, collaborateur libéral.

- Cathy Z., ASV échelon 5
- Nathalie C., ASV échelon 5
- Vanessa M., ASV échelon 5
- Stéphanie E., ASV échelon 5
- Mélissa M., ASV échelon 3
- Charlotte T., ASV échelon 5
- Caroline S., ASV échelon 5
- Margaux H., ASV échelon 5
- Laura B., ASV échelon 5
- Pauline P., ASV échelon 3
- Diane H., ASV échelon 3
- Gwénaëlle B., ASV échelon 5
- Mathilde M., ASV échelon 3
- Estelle H, ASV échelon 5
- Rachel S., ASV échelon 3
- Hélène V., ASV échelon 3
- Noémie R., ASV échelon 3
- Elodie B., ASV échelon 5
- Elodie V., ASV échelon 5
- Lise G., ASV échelon 5
- Solène P., ASV échelon 5
- Emilie D., ASV échelon 3

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Consultations référées en chirurgie, médecine interne, imagerie, ophtalmologie.
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie des tissus mous, orthopédique et neurologique
- Endoscopie souple et rigide
- Consultations d'ostéopathie assurées par le Dr AKPEMADO
- Analyses sanguines :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : IDEXX Catalyst DX, ProCyte, SediVue DX, VCheck, SNAP Pro, NOVA PrimeVet, KITVIA CoagPoc.
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.
- Imagerie médicale :
 - Réalisation de radiographies : développement numérique sur capteur plan.
 - Echographie abdominale, cardiaque, thoracique et des tissus mous.
 - Scanner.
- Anesthésies générales selon un protocole adapté au statut clinique de l'animal, son risque ASA et à l'intervention nécessaire. Monitoring cardio-respiratoire permanent.
- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.
- Téléconsultation à titre expérimental selon les modalités précisées dans le décret n° 2020-526 du 5 mai 2020. (Inscription dans ce cadre auprès du CROV Grand Est)

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Une ASV et un vétérinaire sont dédiés à la surveillance, aux soins et aux sorties hygiéniques des animaux hospitalisés durant les heures d'ouvertures. En dehors de ces horaires, le vétérinaire d'astreinte effectue des rondes dont l'intervalle est dépendant de la gravité de l'état clinique des animaux hospitalisés et pourvoit aux soins et sorties hygiéniques nécessaires.

6) Permanence et continuité des soins

En dehors des heures d'ouverture, un vétérinaire de la clinique est joignable 24 heures sur 24 afin de répondre à toute question et si nécessaire recevoir l'animal en consultation à la clinique. Le numéro de téléphone du vétérinaire d'astreinte peut-être obtenu sur le répondeur en appelant la clinique au 03 82 88 26 66.

7) Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : chiens, chats, nouveaux animaux de compagnie (furets, lagomorphes, rongeurs, oiseaux, reptiles).

Les chiens doivent être tenus en laisse courte toute la durée de leur présence sur le site de la clinique vétérinaire ALVETIA. Les chats et nouveaux animaux de compagnie devront être gardés dans leur boîte de transport (ou en laisse courte) durant toute la durée de leur présence sur le site de la clinique vétérinaire Alvetia. La clinique vétérinaire Alvetia ne saurait être tenue responsable pour tout incident découlant du non-respect de ces règles de sécurité.

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 ces espèces vous pouvez vous adresser à :

- Equidés : Dr Ingrid DEBROUX, Clinique vétérinaire Mirabelle à RETTEL, 03 82 59 79 31
- Animaux de rente : Drs FRANTZ et SIMON à THIONVILLE, 03 82 34 26 63

Légalement, nous ne pouvons pas délivrer de soins aux animaux appartenant à la Faune Sauvage, en cas d'urgence vous pouvez vous adresser au :

- Centre de sauvegarde de la faune sauvage de Lorraine (à Valleroy), 09 70 57 30 30

8) 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 de l'animal, 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.

9) 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 donnera 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.

10) 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 Esthima, l'incinération collective ou 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.

11) 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 tenus en laisse courte, muselés et présentés par une personne majeure.

12) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente.

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un devis, disponible sur simple demande auprès d'un vétérinaire en consultation ou à l'accueil, sous réserve que l'ensemble des informations nécessaires à son établissement soient connu.

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.

13) Modalités de règlement

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

Les règlements par chèque bancaire ne sont plus acceptés pour un montant supérieur à 200 euros. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

Un acompte pourra être demandé lors d'actes chirurgicaux, d'examens complémentaires ou lors d'hospitalisation de l'animal.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

14) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV Lorraine Laneuveville, Ferme de Mesnival, 57950 Fonteny. Tél. 06 78 41 04 50

15) RCP

MACSF - 4 Rue Pierre Perrat, 57000 Metz - 03 59 75 00 57

16) Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

La clinique vétérinaire ALVETIA 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 ALVETIA 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 en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr Thireau Pierre.

*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)