

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DU CABINET VETERINAIRE « LES CHATS DU LUBERON, 1173 ROUTE DE ROBION 84300 CAVAILLON »

Les présentes conditions sont consultables dans le livre de présentation de la clinique, disponible en salle d'attente.

Elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante <http://leschatsluberon.fr/CGF.pdf> .

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

LES CHATS DU LUBERON CABINET VETERINAIRE RESERVE AUX CHATS

Notre établissement de soins est classé « cabinet vétérinaire médico-chirurgical, exercice exclusif en médecine et chirurgie féline » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires.

Il est situé :

1173 route de Robion

84300 CAVAILLON

Vous pouvez nous contacter :

par téléphone au 04 65 09 00 05

ou par mail : contact@leschatsduluberon.fr

En cas d'urgence en dehors des heures d'ouverture : 07 58 68 63 61

notre site internet : www.leschatsduluberon.fr

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

Le cabinet est ouvert :

Lundi : 8 h 30 à 12 h et 14 h à 18 h

Mardi : 8 h 30 à 12 h et 14 h à 18 h

Mercredi : 8 h 30 à 12 h

Jeudi : 8 h 30 à 12 h et 14 h à 18 h

Vendredi : 8 h 30 à 12 h et 14 h à 18 h

Les consultations se font sur rendez-vous.

Samedi matin : consultations de comportement à domicile, sur rendez-vous uniquement.

Le cabinet est accessible aux personnes à mobilité réduite.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

Elise Estermann

Docteur vétérinaire

diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon et de la faculté de médecine de Lyon (thèse d'exercice)

titulaire du General Practitioner Certificate in Feline Medicine and Surgery, diplôme européen délivré par l'ESPVS (European School of Postgraduate Veterinary Studies). Il s'agit d'un diplôme qui n'est pas reconnu en France (il n'existe aucun diplôme de "spécialisation" en pratique féline reconnu en France).

Personnel non vétérinaire :

Michelle Genete

Assistante Vétérinaire

échelon 3

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

Consultation de médecine générale

Consultations de comportement (à domicile)

Anesthésie fixe et gazeuse (isoflurane) avec surveillance par oxymètre de pouls Nonin

Chirurgie de convenance

Chirurgie gynécologique

Chirurgie des tissus mous

Dentisterie : détartrage, extractions dentaires réalisée avec une unité dentaire Cocoon Hygienist LED.

Radiologie numérique : générateur Sedecal et développement numérique sur plaque au phosphore (HighCap Xr)

un exemplaire des radiologies vous sera transmis par mail ou sur une clé USB apportée par vos soins si vous le souhaitez.

Analyses sanguines : une partie des analyses est réalisée par nos soins à la clinique comme la Numération Formule Sanguine (sur MS4se) et l'analyse biochimique (sur MScan II).

D'autres analyses sont externalisées (PCR, cytologie, histologie par exemple) et seront envoyées au laboratoire concerné après accord du client.

Hospitalisation : 2 salles sont dédiées à l'hospitalisation des chats dont l'une est dédiée aux chats atteints de typhus.

Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur

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

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés ont un examen clinique complet au moins une fois par jour.

Les propriétaires peuvent venir rendre visite à leur chat pendant les heures d'ouverture, sauf si leur chat est hospitalisé dans l'unité des animaux contagieux.

En dehors des heures d'ouverture, pour les animaux dont l'état est stable, une visite est effectuée le matin et le soir et les propriétaires sont informés de l'état de leur animal au moins une fois par jour par téléphone.

Aucune visite n'est possible en dehors des heures d'ouverture.

Les animaux dont l'état le nécessite peuvent être hospitalisés au domicile de la vétérinaire, avec l'accord de leur propriétaire. Aucune visite ne sera possible mais des informations téléphoniques seront données au moins une fois par jour, voir plusieurs fois par jour si l'état de santé du chat évolue de manière significative.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Pour toute urgence en dehors des heures d'ouverture de la clinique, il est possible d'appeler sur le portable de la clinique au 07 58 68 63 61.

Les urgences seront généralement traitées par le DV Elise Estermann. En cas de fermeture du cabinet ou lors d'absences exceptionnelles, les urgences seront assurées par la clinique vétérinaire Saint Anne, à Sorgues, avec laquelle une convention a été signée.

ESPECES TRAITEES

Le cabinet vétérinaire "les chats du Luberon" est un établissement qui ne traite que les chats.

Notre structure ne dispose pas de matériel ou de médicament nous permettant de soigner les autres espèces (à l'exception des NAC, de manière occasionnelle)

Pour toute autre espèce animal, nous vous conseillons de contacter la Clinique vétérinaire de la Bastide, située 279 route des Alpes, 84440 ROBION, et que vous pouvez joindre au 04 90 76 66 99.

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 soins (voir chapitre contrat de soins).

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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 du patient 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 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.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, 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 Europe Animal 1703 Chemin Ile d'Oiselay, 84700 Sorgues 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.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont disponibles dans le livre de présentation de la clinique qui est à votre disposition dans notre salle d'attente et consultables à l'adresse suivante <http://leschatsduluberon.fr/tarifsactesprincipaux.pdf>.

L'ensemble des tarifs est à la disposition du Client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente et à l'adresse suivante <http://leschatsduluberon.fr/cahiertarifs.pdf>.

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.

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 d'hospitalisation du patient 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.

Un paiement en 3 fois est disponible à titre exceptionnel, sous réserve d'acceptation de ce dernier par le vétérinaire.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois ½ le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

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

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires en Région PACA : Immeuble Le Baou, 262 avenue Saint Marguerite 06200 NICE
Tél. : 04 93 80 70 46.

Pour faire appel au Médiateur de la consommation, il convient de se rendre sur le site du Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires (www.veterinaire.fr)

RCP

La RCP est prise en charge par Allianz 1 cours Michelet CS 30051 92 057 PARIS La Defense Cedex, contrat N°59818408.

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 du DV Elise ESTERMANN.

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.