



**Conditions Générales De Fonctionnement
De L'établissement De Soins
Des Drs Buisson Brosse Estienne Vanpeperstraete
Dénommé « Clinique Vétérinaire Des Bulles Vertes »
Sis Au 542 rue de Verdun 42580 L'Etrat**

Nous espérons que les présentes CGF répondront à votre légitime besoin d'information, vous rassureront dans nos relations mutuelles, amélioreront la qualité de celles-ci et nous permettront ainsi, ensemble, de mieux prendre en charge votre animal.

Le formalisme des présentes CGF doit beaucoup à l'obligation qui nous est faite par les pouvoirs publics, à travers une réglementation constante, de vous les présenter.

Pour notre part, nous croyons profondément que l'essentiel est ailleurs :

Nous désirons, conformément à nos valeurs, nous inscrire dans une démarche respectueuse de l'animal et de son maître, par le contact humain, le dialogue, la franchise, par la patience et la douceur avec votre protégé, par la proposition et la mise en œuvre, avec votre consentement éclairé, de soins adaptés, raisonnables et proportionnés.

Les présentes conditions sont consultables dans notre établissement , elles peuvent vous être remises sur demande sous un format papier ou consultables à l'adresse suivante : www.veterinairesdesbullesvertes.fr en cliquant en bas de page sur "Conditions générales de fonctionnement Clinique vétérinaire de L'Etrat".

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement suivantes que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

1) Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « Clinique Vétérinaire » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires: www.veterinaire.fr

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

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 09h à 12h00. Les consultations ont lieu sur RDV du lundi au vendredi et le samedi matin.

3) Accessibilité et circulation des personnes et des animaux dans l'établissement

Un parc de stationnement privé, non gardé, est à la disposition de la seule clientèle. Nous déclinons toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration dans l'enceinte de la clinique.

Dans le cadre de la loi sur l'accessibilité aux handicapés, une partie de l'établissement, classé en ERP 5, est accessible et équipée d'une signalisation conforme, de façon à offrir l'ensemble des prestations habituelles. L'attestation d'accessibilité a été reçue par la Préfecture de la Loire.

La circulation de la seule clientèle est autorisée dans le parc et la zone d'accueil. Elle est interdite partout ailleurs, sauf autorisation expresse ou accompagnement par le personnel de la clinique.

Pour la sécurité de tous dans la zone publique susmentionnée, les chiens doivent y être tenus **en laisse et maîtrisés**. Les chiens susceptibles de présenter un comportement agressif doivent être **muselés**, ainsi que les chiens de 1^{ère} et de 2^{ème} catégorie, au sens de la loi sur les chiens dits dangereux (voir article XVII).

Toutes les autres espèces d'animaux doivent être maintenues **dans une cage de transport fermée**. Nous déclinons toute responsabilité en cas de non-respect de ces consignes.

Lorsque la sécurité des personnes ne peut être assurée, nous nous réservons le droit de refuser l'accueil de tout animal particulièrement dangereux.

4) Personnel affecté aux soins des animaux

- Dr Pierre BUISSON, Dr Vétérinaire, associé, n° ordre 8957
- Dr Patrick BROSSE, Dr Vétérinaire, associé, n° ordre 18637
- Dr Benjamin ESTIENNE, Dr Vétérinaire, associé, n° ordre 24603
- Dr William VANPEPERSTRAETE, Dr Vétérinaire, associé, n° ordre 20189
- Dr Charlotte MOULIN, Dr Vétérinaire, collaboratrice libérale, n° ordre 28982
- Dr Guillaume GONIN, Dr Vétérinaire, collaborateur libéral, n° ordre 30957
- Dr Leïla CHASSAGNON, Dr Vétérinaire, salariée, n° ordre 31812
- Mme Pauline SCOMMEGNA, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, salariée
- Mme Marion DESFARGES, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, salariée
- Mme Julie SIRACUSA, Auxiliaire Vétérinaire, salariée
- Mme Isabelle CIZERON, Auxiliaire Vétérinaire, salariée
- Mme Angéline CAU, Auxiliaire Vétérinaire, salariée

Ainsi que le personnel de remplacement éventuel dont la liste est disponible dans nos locaux.

5) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultation de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Évaluation comportementale
- Chirurgie des tissus mous
- Consultation référée: le cas échéant par un intervenant extérieur avec l'accord du client
- Chirurgie spécialisée: le cas échéant par un intervenant extérieur avec l'accord du Client
- Analyse de laboratoire: examen microscopique, bilan biochimique, ionogramme, numération et formule sanguine, dosage hormonal (hormones thyroïdiennes, cortisolémie, progestéronémie).
- Anesthésie générale
- Imagerie médicale: radiographie, échographie
- Délivrance de médicaments : voir paragraphe « pharmacie vétérinaire »
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques
- Vente d'accessoires...

6) Pharmacie vétérinaire :

- Délivrance sur ordonnance réservée à notre clientèle : L'article L5143-2 et 6 du Code de la santé publique autorise le vétérinaire à délivrer des médicaments. Celui-ci ne peut délivrer que les médicaments qu'il a lui-même prescrit ou qu'un autre vétérinaire exerçant dans le même établissement de soins a prescrit. Il n'a pas le droit de tenir "officine ouverte", c'est à dire de délivrer les médicaments prescrits par n'importe quel vétérinaire. Sinon, muni de l'ordonnance établie par le vétérinaire vous pouvez vous rendre chez un pharmacien titulaire d'une officine pour vous faire délivrer les médicaments.
- Délivrance au chevet du malade.

7) Aliments

La clinique met à disposition des aliments spécifiques pour les chiens, les chats et les NAC :

- Aliments diététiques.
- Aliments physiologiques.
- Aliments de réhydratation et de convalescence.

8) Produits d'hygiène et de soins :

- Produits d'hygiène
- Produits d'hygiène buccodentaire.
- Produits de soins dermatologiques
- Produits de soins d'hygiène quotidiens

9) Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état, nous n'assurons pas une présence permanente auprès des animaux 24h/24. Lorsque l'état d'un hospitalisé le nécessite nous sommes à son chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire et une surveillance par Webcam est possible.

Les visites aux animaux hospitalisés auront lieu sur rendez-vous pendant les horaires d'ouverture de la clinique sauf convention particulière prévue dans un contrat de soins.

10) Permanence et continuité des soins

En dehors des horaires d'ouverture de notre établissement, nous assurons la gestion des urgences 7 jours sur 7 et 24 h sur 24 après contact téléphonique au : 0477556976.

11) Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes:

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Oiseaux d'une valeur inférieure à 500 euros
- Ruminants
- Équidés, d'une valeur inférieure à 3000 euros, conditionné après accord préalable d'un contrat de soins de suivi de l'animal.

A l'hippodrome de Saint GALMIER lors de la surveillance des opérations de trot et de galop, les interventions ne sont réalisées uniquement sur des chevaux d'une valeur maximale de 310 000 euros.

- Porcins, pour les élevages d'effectif inférieur à 20 porcins adultes.

12) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans nos locaux et consultables sur notre site internet.

L'ensemble des tarifs est à la disposition du Client sous la forme d'un fichier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente.

Le montant à régler correspond à la somme TTC des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés, une facture détaillée sera délivrée conformément à la législation. La nature aléatoire de beaucoup d'actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact. Dans ce cas un devis incluant des paliers financiers pourra être remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client, le client acceptant par avance les conséquences du retard dans les soins induit par cette nécessité d'acceptation progressive.

Cependant, la clinique vétérinaire des bulles vertes s'engage dans le développement durable. Notre objectif : Réduire significativement l'utilisation de papier et diminuer ainsi son impact sur l'environnement. Par conséquent, nous pouvons imprimer une facture papier mais uniquement sur simple demande de votre part. L'envoi par voie électronique est également possible.

Nous rappelons à cette occasion que nos actes médicaux et chirurgicaux, nos médicaments et la majorité de nos produits sont soumis à la **TVA de 20%**.

Nous attirons l'attention sur les points suivants :

1. Un acte vétérinaire, quel qu'il soit, ne peut légalement être effectué qu'à la suite d'une consultation.

2. Les prix indiqués sont les prix unitaires. Une prestation contient généralement une association de plusieurs actes.

3. Un budget prévisionnel vous sera présenté lors de la consultation initiale.

13) Modalités de règlement

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

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

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

Un paiement échelonné est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois 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.

14) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique le Client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre Vétérinaire Auvergne Rhône-Alpes: 110 avenue B Buyer 69005 Lyon; cro.aura@ordre.veterinaire.fr ou médiateur de la consommation: mediateur-conso@ordre.veterinaire.fr.

15) Responsabilité Civile Professionnelle

Notre contrat est souscrit auprès de la SARL Poulnot Hagopian Darbier, portes de grand angles, Avenue de la 2° DB, Porte F, 30133 Les Angles.

CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE :

En cas de litige quelconque en relation avec le contrat de soin ou de garde, les parties attribuent une compétence exclusive aux juridictions de la ville de Saint-Etienne.

La présente clause attributive de juridiction à titre exclusif doit être appliquée de la façon la plus large et la plus absolue, y compris en cas de litige portant sur la phase pré-contractuelle ou en cas de procédures urgentes ou conservatoires, nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garantie.

16) Loi « Informatique et libertés », RGPD, secret professionnel

Conformément au Code de déontologie (article R 242-33 V du Code Rural et de la Pêche maritime), 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.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le logiciel de gestion médicale et le site Internet de la clinique sont déclarés auprès de la CNIL. Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données le concernant auprès des Drs. Buisson, Brosse, Estienne et Vanperstraete.

Conformément au règlement européen n° 2016/679 du 27/04/2016, entré en vigueur le 25/05/2018 et dénommé « règlement général sur la protection des données personnelles » (RGPD), nous tenons à jour les fichiers de traitement des données personnelles de nos clients et de notre personnel. Nous demandons systématiquement au Client, et à chaque occasion, l'autorisation (révisable à tout moment, sur simple demande) de communiquer avec lui, par le canal disponible qu'il agrée (courrier postal, courriel ou textos).

Cette communication est volontairement limitée à l'envoi de documents d'information à caractère médical, de factures ou d'avis de rappel (vaccination, contraception, contrôles ou analyses périodiques, etc.) et ne comporte aucun message de nature commerciale ou promotionnelle.

17) 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 du patient, sous la forme d'un contrat de soins. (voir chapitre « contrat de soins »).

Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention.

18) Contrat de soins, conditions particulières

Le contrat de soins est établi entre la clinique vétérinaire et le client, personne à l'origine de la demande et ayant eu un contact direct avec l'équipe vétérinaire. Les personnes tierces sont extérieures à ce contrat.

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.

19) 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 à ses frais conformément à la réglementation.

En l'absence de réglementation locale contraire, vous pouvez enterrer votre animal dans votre jardin s'il pèse moins de 40 kg et si sa tombe se trouve à au moins 35 mètres:

- des habitations,
- des puits, des sources,
- des périmètres de protection des sources et des ouvrages de captage et d'adduction des eaux potables.

Vous pouvez recouvrir la dépouille d'un linge, la déposer dans une boîte en bois ou en carton ou à même le sol si le trou est suffisamment profond (1,20 mètre). La dépouille doit être recouverte de chaux vive.

A ce sujet, nous rappelons que lorsque les vétérinaires pratiquent l'euthanasie d'un animal et que son corps reste ensuite en extérieur en attente de collecte par une société d'équarrissage ou d'incinération. Les produits euthanasiques utilisés présentent une toxicité certaine par ingestion pour les prédateurs opportunistes (carnivores et charognards) qui pourraient consommer le corps. Il est donc impératif de se conformer à l'obligation réglementaire de faire procéder à leur enlèvement en vue d'équarrissage ou d'incinération dans les 48 heures, et la nécessité de protéger les corps ou de rendre impossible leur consommation par un autre animal. Cette vigilance vaut tant pour les animaux d'élevage que pour les animaux de compagnie pour lesquels leurs détenteurs, conformément à la réglementation, font le choix de récupérer les corps en vue de procéder à leur enfouissement.

Nous pouvons dans les autres cas assurer la crémation « plurielle » ou « référence », par l'intermédiaire de la Société «Esthima», 255 rue Ch. De Gaulle 01500 Château Gaillard, ou tout crématorium ou funérarium animalier de votre choix et reconnue par l'État. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

20) Animaux errants

Nous ne sommes pas habilités à prendre en charge les animaux errants.

L'article R. 211-11 (et 12) du Code Rural prévoit que "le maire prend toutes dispositions de nature à permettre une prise en charge rapide de tout animal errant ou en état de divagation qui serait trouvé accidenté ainsi que de tout animal qui serait trouvé errant ou en état de divagation en dehors des heures et des jours ouvrés de la fourrière ou de la structure qu'il a désignée comme lieu de dépôt."

Les animaux errants, domestiques ou sauvages sont donc à la charge de la Mairie de la Commune où a été trouvé l'animal errant.

Aucune Mairie n'a signé d'accord avec notre structure, que ce soit pour des animaux trouvés errants blessés ou en bonne santé.

En conséquence les personnes concernées doivent s'adresser à la Mairie du lieu de découverte. Si personne n'est joignable à cette Mairie, le numéro d'urgence de la Préfecture de la Loire est le 04.77.48.48.48.

Nous rappelons que nous ne pouvons en aucun cas intervenir sur la voie publique. Nous ne pouvons pas intervenir également chez des particuliers pour des animaux errants.

Nous ne pouvons intervenir sur un animal errant blessé que sur demande ou accord **écrit et préalable** d'un représentant de la Mairie concernée, ou de la Préfecture de la Loire, cet accord écrit étant à la diligence de la personne ayant trouvé l'animal.

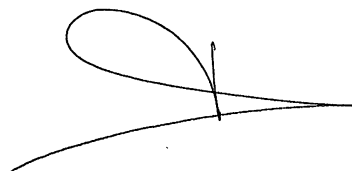
21) Version et Révision des présentes CGF

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement sont révisables à tout moment, à l'initiative des Drs Buisson, Brosse, Estienne et Vanpeperstraete.

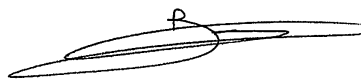
Est en vigueur actuellement la présente version n°2022.1, qui annule et remplace les versions antérieures.

A Saint-Galmier, le 16 juin 2022,

Dr Pierre BUISSON

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop at the top and a long horizontal stroke extending to the right.

Dr Patrick BROSSE

A handwritten signature in black ink, featuring a small 'P' at the top and a long, horizontal, slightly wavy stroke.

Dr Benjamin ESTIENNE

A handwritten signature in black ink, with a large, stylized loop on the left and a long horizontal stroke extending to the right.

Dr William VANPEPERSTRAETE

A handwritten signature in black ink, with a large, stylized loop on the left and a long horizontal stroke extending to the right.