

## Conditions générales de fonctionnement

Pour l'établissement de soins vétérinaires des Drs BERG Cyril et ROCHE Laurent, Mon Chat et Moi, vétérinaires pour chats.

Les présentes conditions sont consultables sur notre site internet et peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique.

Tout acte effectué sur un chat 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 », conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires : <https://www.veterinaire.fr>

Il est situé au 65 Avenue Foch, 54270 ESSEY LES NANCY.

Nous sommes joignables par téléphone au 03 83 40 44 16, ou par mail à [contactnancy@monchatetmoi.fr](mailto:contactnancy@monchatetmoi.fr).

### 2) Horaires d'ouverture pour l'accueil du public

Mon Chat et Moi est ouvert du lundi au vendredi de 08h00 à 12h30 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 09h00 à 13h00 et de 14h00 à 16h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au samedi.

### 3) Vétérinaires affectés aux soins des chats

- Dr vétérinaire BERG Cyril ;
- Dr vétérinaire ROCHE Laurent.

### 4) Prestations effectuées

- Consultations de médecine générale ;
- Chirurgie des tissus mous (dont stérilisations) ;
- Chirurgie dentaire ;
- Consultations spécialisées : le cas échéant par un intervenant extérieur, vétérinaire spécialiste, avec l'accord du client ;
- Analyses sanguines :
  1. Effectuées par nos soins pour la plupart ;
  2. Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.

- Anesthésies générales selon les protocoles suivant sauf indications contraires dans le contrat de soins. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :
  1. Anesthésie flash ;
  2. Tranquillisation poussée ;
  3. Prémédication, anesthésie fixe ;
  4. Prémédication, induction, relai gaz ;
  5. Surveillance de l'anesthésie.
  
- Imagerie médicale :
  1. Réalisation de radiographies ;
  2. Réalisation de radiographies dentaires ;
  3. Réalisation d'échographies.
  
- Suivi de la pression artérielle ;
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur;
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

#### 5) Surveillance des chats hospitalisés

Les chats hospitalisés sont sous surveillance constante lors des heures d'ouverture. En dehors des heures d'ouverture, aucun personnel de soin n'est présent. Lors d'une hospitalisation un jour non ouvré tel que le dimanche, le passage d'un personnel soignant est effectué. Si un suivi plus approprié doit être mis en œuvre, nous orientons nos patients vers une structure adaptée.

#### 6) Permanence et continuité des soins

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des chats qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec la structure suivante :

- Clinique Vétérinaire Alvetia, 149 route de Guentrange, 57100 Thionville, 03 82 88 26 66.

#### 7) Espèces traitées

Une seule espèce est traitée dans notre établissement : le chat.

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 petits animaux de compagnie vous pouvez vous adresser à :

- Clinique Vétérinaire Alvetia, 149 route de Guentrange, 57100 Thionville, 03 82 88 26 66.

8) Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client.

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera son 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 chat, par écrit sous la forme d'un contrat de soins.

Le comportement difficile d'un chat nécessite parfois l'utilisation de moyens de manipulation 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 manipulation particulière pour des raisons de sécurité.

L'examen du chat ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la manipulation 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 du chat

En cas de décès du chat, 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 :

« ANIMACARE », Crematorium ZAC de l'Aubépine, 19 rue des Peupliers, 57170 Morville-Lès-Vic.

Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de crémation sont à la charge du client.

11) Admission des chats errants

Les chats errants doivent être confiés au maire de la commune sur laquelle ils ont été trouvés ou à la SPA. En cas de maladie ou de blessure constatée, nous nous engageons comme l'indique notre code de déontologie à atténuer la souffrance par les moyens dont nous disposons.

12) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et sont consultables auprès des collaborateurs de Mon Chat et Moi.

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible 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 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 le chat est rendu au client.

Un Programme santé peut également être proposé afin d'étaler les paiements.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Un paiement en 3 fois par carte bancaire est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier ou en 2 fois par chèque.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du chat 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 ou non entamés ne peuvent être repris.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard à un taux égal à 3 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.

Nous nous réservons le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement. Selon la loi du 01/01/13, en cas de retard de paiement, une majoration de 40€ est également appliquée pour couvrir une partie des frais de recouvrement.

La dette est inscrite dans le fichier international des impayés.

### 14) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au :

- CROV, BP 20010, 57151 MARLY CEDEX, tél. : 09 72 61 71 34.

## 15) Responsabilité civile professionnelle

Notre responsabilité civile professionnelle est assurée par :

- La MACSF Angers, 11 place François Mitterrand, 49000 Angers.

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

Conformément à la Loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Drs BERG Cyril et ROCHE Laurent.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, comme l'indique notre code de déontologie. Aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

## 17) 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 suivante : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.