

Conditions générales de fonctionnement

Établissement de soins vétérinaires Mon Chat et Moi – Dr Florence LEMARIE

(Clinique vétérinaire exclusivement dédiée aux chats)

Les présentes conditions générales de fonctionnement sont consultables sur notre site internet et peuvent vous être remises sur simple demande, sous format papier, à la clinique.

Tout acte effectué sur un chat au sein de notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales.

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 de l'Ordre des vétérinaires : <https://www.veterinaire.fr>

Adresse :

Mon Chat et Moi

100 avenue Maréchal de Saxe

69003 LYON

Contacts :

- Téléphone : 04 78 42 41 57
- Mail : contactlyon@monchatetmoi.fr

2. Horaires d'ouverture au public

La clinique est ouverte :

- **Du lundi au vendredi** : de 8h00 à 12h30 et de 14h00 à 19h00
- **Le samedi** : de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 16h00
- **Fermeture le jeudi après-midi**

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

3. Vétérinaire en charge des soins

- **Dr Florence LEMARIE**, docteur vétérinaire
-

4. Prestations effectuées

Consultations :

- Médecine générale
- Consultations spécialisées (le cas échéant par un vétérinaire spécialiste intervenant extérieur, avec l'accord préalable du client)

Chirurgie :

- Chirurgie des tissus mous (dont stérilisations)
- Chirurgie dentaire

Analyses sanguines :

- Réalisées à la clinique dans la plupart des cas
- Réalisées, si besoin, par un laboratoire extérieur avec l'accord du client

Anesthésies générales

Le protocole anesthésique est choisi en fonction de la nature de l'intervention et de l'âge du chat, sauf indication contraire précisée dans le contrat de soins :

- Anesthésie flash
- Tranquillisation poussée
- Prémédication, anesthésie fixe
- Prémédication, induction, relais gaz
- Surveillance de l'anesthésie pendant toute la durée de l'acte

Imagerie médicale :

- Radiographies
- Radiographies dentaires
- Échographies

Autres prestations :

- Suivi de la pression artérielle
- Délivrance de médicaments, conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Vente de produits d'hygiène, d'aliments diététiques et physiologiques

5. Surveillance des chats hospitalisés

Les chats hospitalisés sont placés **sous surveillance constante pendant les heures d'ouverture** de la clinique.

En dehors de ces horaires, aucun personnel de soin n'est présent en continu.

Lors d'une hospitalisation un jour non ouvré (par exemple le dimanche), un passage est effectué par un membre de l'équipe soignante.

Si l'état du chat nécessite un suivi plus rapproché, nous orientons le patient vers une structure adaptée assurant une surveillance continue.

6. Permanence et continuité des soins

Afin d'assurer la prise en charge des urgences en notre absence et garantir la continuité des soins, notre établissement a passé un contrat avec la structure suivante :

V2TU

7 rue Jean ZAY

69800 SAINT-PRIEST

Tél. : 04 27 04 00 27

7. Espèce traitée

Notre établissement est exclusivement dédié à la prise en charge :

- du chat

Nous ne disposons pas du matériel ni des compétences nécessaires pour assurer les soins aux autres espèces, notamment :

- Équidés
- Animaux de rente

En cas d'urgence concernant d'autres petits animaux de compagnie, vous pouvez vous adresser à :

ONLY VET

7 rue Jean ZAY

69800 SAINT-PRIEST

Tél. : 04 27 04 00 27

8. Risque thérapeutique, anesthésique et lié à la contention – Consentement éclairé

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie ou tout acte chirurgical comporte un **risque thérapeutique potentiel**.

Notre équipe informe systématiquement le client de ce risque :

- Oralement dans le cadre de la pratique courante
- Par écrit (contrat de soins), pour les actes mettant en jeu le pronostic vital du chat

Certains chats peuvent présenter un comportement difficile nécessitant des **moyens de contention particuliers** pour la sécurité du chat et du personnel soignant. Dans ce cas, notre équipe informe le client de la nécessité de recourir à ces moyens.

L'examen du chat ne sera réalisé qu'en cas d'acceptation de ces conditions de manipulation par le client.

En confiant son chat à la clinique, le client déclare avoir pris connaissance et accepter :

- Les risques thérapeutiques et anesthésiques
 - Les éventuelles conditions particulières de contention et d'examen
-

9. Contrat de soins et conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale comportant des conditions particulières non détaillées dans le présent document fait l'objet d'un **contrat de soins écrit**.

Ce contrat a pour objectif de fournir au client toutes les informations nécessaires à l'obtention de son **consentement éclairé**.

10. Décès du chat

En cas de décès du chat, nous pouvons :

- **Restituer le corps** au propriétaire, si la législation le permet et si celui-ci le souhaite, afin de procéder à une inhumation
- Assurer la prise en charge du corps par l'intermédiaire de la société suivante :

ANIMACARE – Crématorium animalier

775 Impasse des Quatre Mollards

ZA Bois St Pierre

38280 JANNEYRIAS

Toute demande de crémation doit être **formulée par écrit et signée** par le client.

Les frais de crémation sont **à la charge du client**.

11. Admission des chats errants

Conformément à la réglementation, 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 le prévoit notre code de déontologie, à **atténuer la souffrance de l'animal par les moyens dont nous disposons**.

12. Conditions tarifaires

Les tarifs des principaux actes sont :

- Affichés dans la salle d'attente
- Consultables auprès de l'équipe Mon Chat et Moi

L'ensemble des tarifs est disponible sous la forme d'un **cahier des tarifs**, communicable sur simple demande.

Le montant à régler correspond à la somme :

- Des actes médicaux et chirurgicaux
- Des médicaments
- Des autres produits délivrés

Une **facture détaillée** est remise au client, conformément à la législation.

Pour certains actes médicaux ou chirurgicaux à la nature aléatoire, un chiffrage exact peut être difficile. Dans ce cas :

- Un **devis avec paliers financiers** est remis au client
 - Chaque dépassement de palier fait l'objet d'une **nouvelle acceptation** du client
-

13. Modalités de règlement

Les honoraires sont **payables comptant** :

- En fin de consultation

- Ou lors de la restitution du chat après hospitalisation

Un **Programme santé** peut être proposé afin d'étaler certains paiements.

De manière exceptionnelle, un **paiement différé** peut être accepté, selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

Un paiement en **3 à 4 fois par carte bancaire** est possible via notre partenaire financier, sous réserve d'acceptation de ce dernier.

Les paiements par chèque ne sont pas acceptés.

Un **acompte** peut être demandé notamment :

- En cas d'hospitalisation de plusieurs jours
- Lors de soins de longue durée

Un **avoir** peut être établi pour la restitution d'aliments non entamés, achetés depuis moins d'un mois.

Les **médicaments**, entamés ou non, ne peuvent pas être repris.

En cas de paiement différé, des **pénalités de retard** peuvent être appliquées :

- Taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'exigibilité de la facture
- Majoration forfaitaire de **40 €** pour frais de recouvrement, conformément à la loi du 1er janvier 2013

La dette peut être inscrite dans un **fichier international des impayés** et faire l'objet de poursuites.

14. Litiges

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

CROV – Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires

110 Avenue Barthélémy Buyer

69009 LYON

Tél. : 04 72 57 16 65

15. Responsabilité civile professionnelle

Notre responsabilité civile professionnelle est assurée par :

MACSF

11 place François Mitterrand

49000 ANGERS

16. Données personnelles et secret professionnel

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un **droit d'accès, de modification et de suppression** des données le concernant auprès du Dr Florence LEMARIE.

Tout vétérinaire est soumis au **secret professionnel**, comme le rappelle le code de déontologie.

Aucune information recueillie lors de la consultation ne peut être divulguée, sauf :

- Dans le cadre d'une 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 litige de la consommation, le client peut saisir le médiateur compétent à l'adresse suivante :

<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>
