

Les présentes conditions sont consultables sur site à la demande et sur notre site www.altilivet.com

Les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont soumis aux présentes CGF.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITEES

Notre établissement de soins est classé « Clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » 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/>)

Adresse de l'établissement : 10, Place du Marché

43260 ST JULIEN CHAPTEUIL

Tel : 04.71.08.40.91

Mail : veto.sj@altilivet.fr

Site internet : altilivet.com

HORAIRES D'OUVERTURE ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

Du lundi au vendredi : 8h-12h / 14h30-18h30

Le samedi : 8h-12h

Les consultations ont lieu sur RV, s'adresser au secrétariat aux heures sus-citées pour la prise de RV.

Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence seulement et en fonction de la disponibilité du vétérinaire.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés aux vétérinaires en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

En dehors de ces horaires, le dimanche et les jours fériés, un vétérinaire de la clinique assure les urgences. Pour le contacter, appeler le numéro habituel de la clinique 0471084091.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la Clinique Vétérinaire Altilivet se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- est en défaut de paiement
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- LE FUR Cyrille, associé, Docteur Vétérinaire
- LE FUR Agnès, associée, Docteur Vétérinaire
- VERHAEGHE Eric, associé, Docteur Vétérinaire
- VALTY Camille, associée, Docteur Vétérinaire
- COLOTTO Noémie, salariée, Docteur Vétérinaire
- SARCIAUX Marie-Virginie, salariée, Docteur Vétérinaire
- DUBOELLE Manon, salariée, Docteur Vétérinaire
- LARRIBEAU Léa, salariée, Docteur Vétérinaire
- BOURBON Leyla, salariée, Docteur Vétérinaire

Personnel non vétérinaire :

- COLOMBET Christèle , Auxiliaire de Santé Animale niveau III
- TARDY Emmanuelle, Auxiliaire de Santé Animale niveau III

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ESV

- Consultations de médecine générale
- Identification par puce électronique (chien, chat, NAC, équidés)
- Analyses sanguines effectuées par nos soins ou le cas échéant par un laboratoire extérieur vétérinaire avec l'accord du client
- Evaluation comportementale
- Imagerie : radiologie, échographie
- Anesthésie générale (fixe ou gazeuse)
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie courante : gynécologie, tissus mous, dentisterie
- Chirurgie orthopédique
- Hospitalisation
- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

- Visites et interventions en élevage, suivi de troupeau
- Suivi sanitaire des exploitations

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins intensifs et réguliers. Ils sont installés dans des cages individuelles. Une surveillance par webcam à usage interne strict est installée 24h/24.

Le client peut rendre visite à son compagnon en semaine pendant les heures d'ouverture, après accord du vétérinaire traitant qui décidera de l'horaire.

Pendant les horaires d'ouverture de l'établissement, présence d'un vétérinaire et d'une ASV.

En dehors des horaires d'ouverture de l'établissement, le vétérinaire de garde de la structure assure le suivi des hospitalisés au sein de l'établissement.

Lorsqu'un animal se révèle être contagieux pour les autres animaux, il sera isolé dans un local adapté et désinfecté régulièrement à l'aide d'agents désinfectants bactéricides et virucides. L'équipe soignante se réserve le droit d'interdire les visites des propriétaires pour ce type d'animal.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

En dehors des horaires d'ouverture de l'établissement, un service de garde en interne est assuré par un de nos vétérinaires, joignable au numéro de la clinique. En raison de notre activité complémentaire en médecine rurale nécessitant un déplacement du vétérinaire de garde dans les exploitations agricoles sur l'Emblavez ou le Ruessien, il pourra être demandé au client de se rendre dans un des deux autres établissements de la SELARL ALTILIVET à Rosières ou à Polignac pour un meilleur délai de prise en charge.

ESPECES TRAITEES

Animaux de compagnie : chiens, chats, NAC

Animaux de rente : bovins, ovins, porcins, équins

Animaux de basse-cour : volailles, lapins

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte 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.

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.

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 du consentement éclairé.

DECES 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 INCINERIS , 255 Rue Charles de Gaulle 01500 CHATEAU-GAILLARD, 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.

INCINÉRIS est une société de La Compagnie des Vétérinaires. INCINÉRIS est une SASU au capital de 5 500 000 €, immatriculée au RCS de Lille Métropole 805 018 959 dont le siège social est situé Parc scientifique de la Haute Borne – 2 avenue Halley – 59650 Villeneuve d'Ascq –

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX

Les chats doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et physiologie.

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

Les chiens de 1^{ère} et de 2^{ème} catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par son détenteur habituel.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes courants sont affichés dans notre salle d'attente ou disponibles à l'accueil et sur notre site internet <https://www.aitilivet.com/nos-services-nos-tarifs>

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.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. La délivrance des médicaments relève des mêmes modalités

Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client ; toutefois, toute demande d'encaissement différé sera soumise à minima à la présentation d'une pièce d'identité en cours de validité. En cas de défaut de paiement à la suite de soins, la Clinique Vétérinaire Altilivet se réserve le droit de ne pas donner les médicaments prescrits par le vétérinaire et figurant sur le chiffrage.

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 du délai légal de paiement (30 jours).

En cas de paiement en plusieurs chèques (4 maximum sur 4 mois successifs), des frais de gestion de 6 € seront demandés. Ce mode de règlement sera soumis à un contrôle d'identité et une vérification sur Vérifiance, le site officiel de la Banque de France.

Un acompte pourra être demandé notamment lors de chirurgie lourde, d'hospitalisation de l'animal 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 à la clinique depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit.

En cas de non-paiement des honoraires, la clinique Altilivet appliquera l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 50 € prévue à l'art. L441-6 du Code de commerce, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance du Puy-en-Velay.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement et de transmettre le dossier à la SELARL HUIS43, Huissiers de Justice, ZA de Chatimbarbe, 43200 YSSINGEAUX.

DEONTOLOGIE

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des vétérinaires Auvergne Rhône-Alpes peut être sollicité :

CROV-AURA

110 Avenue Barthélémy Buyer

69009 LYON

Tel : 04 72 57 16 65

E-mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à CLINIQUE VETERINAIRE ALTILIVET, 10 Place du Marché 43260 ST JULIEN-CHAPTEUIL

En cas de contestation des solutions proposées, le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire non professionnel et tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS

RCP

La compagnie assurance en charge de la RCP de notre établissement est la Médicale de France, 3 rue Saint Vincent de Paul 75499 PARIS cedex 10

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE, LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

La Clinique Vétérinaire ALTILIVET 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 ALTILIVET 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 DV LE FUR-TRUCHETTI Agnès.

*[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 \(règlement général sur la protection des données\) »](#)

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les maires ne nous ayant pas confié leur mission de gestion des chiens errants, il ne nous est pas possible de les accueillir.

Toutefois, si un client trouve un animal errant, nous pouvons le recevoir aux heures d'ouverture de l'établissement pour vérifier si l'animal est identifié et retrouver les coordonnées du propriétaire. Notre établissement pourra prendre en charge l'animal uniquement si le propriétaire est identifié et joignable ; dans le cas contraire, la personne ayant trouvé l'animal devra s'adresser au service de fourrière éventuellement mis en place par la commune où l'animal a été trouvé ou à la SPA, Zone de Bleu 43000 POLIGNAC 04 71 02 65 50.