



CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

1. Appellation des établissements de soins

Notre établissement de soins Groupe LuteceVet, situé 84 rue Chardon Lagache (Paris 16), 11 rue de l'Annonciation (Paris 16), 155 rue de Grenelle (Paris 7), est classé Clinique vétérinaire, 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 : www.veterinaire.fr.

2. Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans nos établissements sont : Chiens, Chats.

Nous ne pouvons assurer de soins aux espèces suivantes : Chiens, Chats, NAC.

Nous ne pouvons pas prendre en charge les animaux sauvages relevant des Centre de Soins de la Faune Sauvage, ni les animaux errants, qui sont placés d'emblée sous la responsabilité du Maire de la Commune de l'établissement le plus proche.

3. Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

Groupe LuteceVet est ouverte au public du lundi au samedi, avec les horaires suivants :

- Lundi : 9h-12h / 14h-19h (variable selon la période et l'adresse)
- Mardi : 9h-12h / 14h-19h (variable selon la période et l'adresse)
- Mercredi : 9h-12h / 14h-19h (variable selon la période et l'adresse)
- Jeudi : 9h-12h / 14h-19h (variable selon la période et l'adresse)
- Vendredi : 9h-12h / 14h-19h (variable selon la période et l'adresse)
- Samedi : 9h-12h / 14h-19h (variable selon la période et l'adresse).

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Toutefois, l'accueil des urgences est possible durant les heures d'ouverture.

Tous les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont soumis aux présentes Conditions Générales de Fonctionnement.

4. Personnel affecté aux soins des animaux

1. Personnel vétérinaire

Dr FERAOUN, Dr LHUBERT, Dr GILBERT, Dr EHKIRCH, Dr GADEA



2. Personnel non vétérinaire

Emmylou Lapouge, Chloë Pottier, Mélissa FABBE, Angélique FABRE

5. Prestations effectuées au sein de l'établissement de soins

1. Médecine

Consultations de médecine générale, Consultations de médecine préventive, Consultations gériatriques, Conseils en nutrition et gestion du poids, Consultations de dermatologie, Consultations d'ophtalmologie, Consultations de comportement, Hospitalisations (en accord avec le client)

2. Chirurgie

Chirurgie de conenance et gynécologique, Chirurgie et soins dentaires, Chirurgies des tissus mous, Chirurgie orthopédique, Neurochirurgie, Chirurgie ophtalmologique

3. Examens complémentaires

Radiographie numérique, Echographie, Analyses sanguines : numération formule sanguine, biochimie, électrolytes, temps de coagulation, tests de dépistage, dosages hormonaux, frottis sanguin, Analyses urinaires : dosages biochimiques, microscope, réfractométrie, Appareil de mesure de tension artérielle, Chirurgie orthopédique, Neurochirurgie

Certaines analyses sont effectuées au sein de la clinique ou le cas échéant par un laboratoire extérieur avec l'accord du client.

4. Anesthésies générales

Consultation et bilan pré-anesthésique, Surveillance anesthésique, Gestion de la douleur, Anesthésie fixe ou gazeuse, Maintien de la température corporelle par tapis chauffant, Cage à oxygène

Les protocoles sont choisis en fonction du type de chirurgie, de l'âge de l'animal et de son état de santé.

5. Délivrance de médicaments sur ordonnance

Les médicaments sont délivrés conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

6. Vente de produits

Des produits d'hygiène, des aliments diététiques et physiologiques et des accessoires sont en vente à la clinique.

6. Permanence et continuité des soins, conditions d'hospitalisation

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel. Dans la pratique courante, notre équipe informera verbalement le client afin de lui fournir les explications nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Lorsqu'un animal nécessite une hospitalisation, le propriétaire s'engage à accepter les clauses suivantes :

- ❖ Il reconnaît avoir été clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur comporte des risques exceptionnels ou non et en accepte toutes les conséquences. Toute initiative de traitement médical ou chirurgical pourra être prise en cas d'urgence par les vétérinaires attachés à l'établissement. Il appartient au propriétaire du patient d'indiquer s'il souhaite limiter la



portée des soins pratiqués en portant sur le contrat de soins une décharge écrite de l'obligation des moyens.

- ❖ Il reconnaît avoir été informé que le budget prévisionnel donné correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'il peut subir des variations en fonction de l'évolution et de la durée d'hospitalisation. La clinique n'étant pas tenue à une obligation de résultat, il reconnaît avoir pris connaissance des risques d'insuccès, de récurrence, de complications voire d'issue fatale et demande qu'il soit soigné en toute connaissance de cause.
- ❖ Il déclare avoir été informé que tout animal hospitalisé ne peut être surveillé 24h/24 (ainsi dans la journée, les vétérinaires et infirmières organisent une surveillance périodique en fonction des nécessités de l'état de l'animal ; par contre, celui-ci ne pourra pas être surveillé la nuit).
- ❖ Les éventuelles visites aux animaux hospitalisés auront lieu l'après-midi sur rendez-vous pendant les horaires d'ouverture de la clinique sauf convention particulière prévue dans un contrat de soins.
- ❖ Les honoraires ne comprennent pas les soins post-opératoires, ni le suivi médical de la convalescence qui devront être honorés au fur-et-à-mesure de leur nécessité.
- ❖ Dans tous les cas, la totalité des honoraires devra être acquittée lors de la sortie de l'animal. A défaut de règlement, la clinique pourra retenir l'animal jusqu'à paiement complet des sommes dues y compris les frais de séjour. Si le propriétaire ne revient pas récupérer l'animal et acquitter les frais dans les 48h, il sera considéré comme définitivement abandonné et la clinique pourra, sans préjudice de ses droits quant au règlement des frais dus, en disposer comme bon lui semblera dans l'intérêt de l'animal.
- ❖ Il pourra être demandé aux clients de procéder, à l'aide de sa carte bancaire, à une pré-autorisation d'un montant fixé en fonction du devis initial. En l'absence de carte bancaire, un règlement préalable en espèces pourra être demandé avant toute réalisation de prestations.

En dehors des horaires d'ouverture, afin d'assurer un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement recommande au propriétaire de contacter 84 rue Chardon Lagache (Paris 16).

7. 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 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 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.



8. 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.

9. Décès de l'animal

Nous pratiquons, lorsque l'état de l'animal le nécessite, l'acte d'euthanasie. Un animal décédé à domicile peut également nous être amené pour gérer le devenir de son corps. Le corps de votre animal décédé peut être incinéré, collectivement ou individuellement, par la société Esthima. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client. Les frais de crémation sont à la charge du client.

Nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à fins d'inhumation conformément à la réglementation.

10. Admission des animaux dangereux ou contagieux

Les chiens doivent être tenus en laisse, les chats et NAC présentés dans une caisse de transport. Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

En cas d'animal particulièrement dangereux, le client doit en informer le personnel de la clinique avant son arrivée puis venir s'annoncer à l'accueil en laissant l'animal dans la voiture et ce afin d'organiser au mieux la prise en charge de l'animal.

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

Les animaux contagieux sont hospitalisés dans un local qui leur est réservé. Lorsque la contagiosité est mise en évidence lors de la consultation, la salle de consultation et toutes les zones potentiellement contaminées par l'animal sont désinfectées selon un protocole adapté.

11. Admission des animaux errants

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement de soins vétérinaire, le vétérinaire est tenu de se conformer à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire oriente la tierce personne présentant les dits animaux vers la Mairie qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

Lorsqu'un animal errant est trouvé, la clinique accepte cependant de faire bénévolement une recherche de propriétaire : recherche de tatouage ou de puce électronique, et contact du propriétaire légal lorsque l'animal est identifié.

12. Modalités de règlement

Toutes les prestations (honoraires médicaux et/ou chirurgicaux, médicaments et autres produits délivrés) doivent être réglées comptant dès la fin de la consultation ou lorsque l'animal est rendu au client, en carte bancaire,



chèques ou en espèces. La totalité des honoraires est due à présentation de facture et quelle que soit l'issue des soins.

Toute facture non réglée pourra faire l'objet de poursuites judiciaires vis-à-vis du débiteur.

Conformément à la législation en vigueur, des frais financiers seront applicables dès le lendemain d'une prestation non réglée (40 € d'indemnité forfaitaire et intérêt de retard calculé sur le taux directeur de la BCE majoré de dix points, soit $(x+10)\%$). Tous les frais de recouvrement suscités par un règlement non effectué au comptant seront facturables et à la charge du client.

A défaut de règlement la clinique pourra retenir l'animal jusqu'à paiement complet des sommes dues, y compris les frais de séjour, et sera en droit de considérer l'animal comme définitivement abandonné et donc d'en disposer comme bon lui semblera dans l'intérêt de l'animal.

Pour des raisons de traçabilité et de responsabilité, tout produit vendu ne pourra être repris, en particulier les médicaments.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins de 15 jours présentant un emballage intact.

13. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans nos locaux.

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande. Le montant à régler correspond à la somme TTC des prestations médicales, chirurgicales, des médicaments et autres produits délivrés, une facture détaillée sera délivrée conformément à la législation.

Un devis estimatif pourra être produit sur simple demande pour toute prestation. Toutefois, la nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur chiffrage exact. Tout dépassement donnera lieu à nouvelle acceptation du client.

14. Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV Ile de France-DOM - 18 Cour Debille, 75011 Paris - 01 47 00 12 89 - cro.idf@veterinaire.fr.

15. Responsabilité Civile Professionnelle

La Médicale - Rive-Gauche, 1 rue du Départ, 75014 PARIS

16. Loi Informatique et libertés, secret professionnel

Les données d'identification et les données de contact des clients sont utilisées pour la prise de rendez-vous, la fourniture de soins vétérinaires, le suivi de l'animal et la gestion contractuelle. Elles ne sont pas transmises à des tiers, sauf consentement préalable de la part du client. Elles sont traitées conformément au Règlement européen 2016/679 et à notre Charte Vie Privée disponible sur notre site internet. Pour toute question ou demande particulière concernant vos données, veuillez nous contacter par mail à l'adresse suivante : contact@lutecevet.com.



17. Divers