

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT
DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DE L'OISELET

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement sont consultables sur demande à l'accueil de la clinique et sur notre site internet <https://www.veterinaire-oiselet.com/>

Tous les actes effectués au sein de notre clinique sont soumis aux présentes Conditions Générales de Fonctionnement.

APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé clinique vétérinaire conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

La Société par Actions Simplifiées Clinique vétérinaire de L'Oiselet est enregistrée sous le N°429 480 759 au registre du Commerce et des sociétés de Vienne.

Adresse : 6 rue Joseph Cugnot 38300 Bourgoin Jallieu
Téléphone : 04.74.93.24.42
Courriel : clinique@veterinaire-oiselet.com

N° Siret : 42948075900019
N° TVA : FR19429480759

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire de L'Oiselet fait partie de la SAS DES VETERINAIRES AUVERGNE RHONE ALPES, membre du Groupe VETPARTNERS France.

HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

L'établissement est habituellement ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 19h30 et le samedi de 8h00 à 18h00.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous.

Durant les heures de fermeture, les clients sont invités à appeler le numéro habituel de la clinique qui les redirigera vers notre service de régulation téléphonique (cf infra.).

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- RIGORI Roland, Numéro d'ordre 12159, titulaire du mandat sanitaire, diplômé de l'ENVL, CES Orthopédie, Expert auprès de la Cours d'Appel de Grenoble
- MILLET Vincent, Numéro d'ordre 13649, titulaire du mandat sanitaire, diplômé de l'ENVL, ostéopathie diplômé IMAOV
- RIGORI Sandrine, Numéro d'ordre 12185, titulaire du mandat sanitaire, diplômée de l'ENVL, CES Dermatologie
- CHARPENTIER Lucile, Numéro d'ordre 22412, titulaire du mandat sanitaire, diplômée de l'ENVA, CES Ophtalmologie
- MORANT Solène, Numéro d'ordre 29480, titulaire du mandat sanitaire, diplômée de l'ENVL, ancienne assistante du service de Neurologie de VETAGRO SUP
- BERGERE Elise, Numéro d'ordre 29021, titulaire du mandat sanitaire, diplômée de l'ENVL

Personnel non vétérinaire :

- RENOTTE Déborah, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire
- PORTIGLIATTI Corinne, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire
- LAUVERNIER Emily, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire
- MILLIAT Clémentine, Auxiliaire Vétérinaire
- DE SOUSA Adeline, Auxiliaire Vétérinaire
- BIMOSZ Lucie, Auxiliaire Vétérinaire
- GUTTIN LOMBARD Yohan, Auxiliaire Vétérinaire
- PARALVAS Mélanie, Apprentie Auxiliaire Vétérinaire

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique
- Analyses sanguines
- Anesthésies générales soit par anesthésie fixe ou gazeuse selon les chirurgies et les risques anesthésiques
- Monitoring pendant les anesthésies
- Imagerie médicale :
 - Réalisation de radiographies
 - Échographies abdominale et cardiaque
 - Scanner CBCT
- Endoscopie
- Hospitalisation
- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Conseils en hygiène, nutrition et soins
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés sont sous surveillance la journée pendant les horaires d'ouverture et nous effectuons un ou plusieurs passages durant les horaires de fermeture si l'hospitalisation doit se poursuivre une fois la clinique fermée au public.

Les animaux contagieux sont isolés dans une zone spécifique d'hospitalisation. Des équipements de protection et un protocole de désinfection adapté à la pathologie sont utilisés pour éviter la propagation de l'infection.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Afin d'assurer en dehors de nos horaires d'ouverture le suivi des animaux de notre clientèle, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec un centre de régulation téléphonique (Vétophonie) qui pourra répondre à vos questions et vous orienter si nécessaire vers :

- Le CHV ONLYVET 7 rue Jean Jay 69800 SAINT PRIEST – 04.81.09.18.20
- Ou la clinique MERMOZVET 76 rue Marius Berliet 69008 LYON – 04.78.74.29.61

ESPÈCES TRAITÉES

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

- Chiens
- Chats
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Furet

Nous ne disposons pas de matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rentre. En cas d'urgence concernant ces espèces, vous pouvez vous adresser à la Clinique de Ruffieu (1175 D1085 Nivolas-Vermelle – 04.74.93.60.19)

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les tarifs des actes courants sont affichés dans notre salle d'attente.

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

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 même leur chiffrage exact, dans ce cas un devis sera remis au client.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours ou lors de soins de longue durée. Les médicaments même non entamés ne peuvent être repris.

Les règlements sont acceptés par carte bancaire, virement, chèques, espèces et règlement en plusieurs fois via notre prestataire de paiement fractionné.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires AURA – 110 Avenue Barthélémy Buyer 69009 LYON – tél : 04.72.57.16.65 – E-mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

En lien, les règles professionnelles applicables : [La réglementation professionnelle | L'Ordre national des vétérinaires \(www.veterinaire.fr\)](#)

RCP

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de : Vetoptim assurance, - 43 avenue de l'Opéra, 75002 Paris – tél : 01.77.66.40.89.

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

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.

SECRET PROFESSIONNEL, LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES »

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.

La clinique ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des services requis par la personne.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression, de limitation des données le concernant auprès des Drs RIGORI et

MILLET.

En cas d'insatisfaction vis-à-vis de la réponse apportée à votre demande, vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, pour la France il s'agit de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Pour plus d'information sur ce sujet : [Adresser une plainte à la CNIL | CNIL](#).

Vous pouvez introduire cette demande :

- Par courrier à l'adresse : Commission nationale de l'informatique et des libertés
Service des plaintes
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07
- En ligne : [Plaintes en ligne | CNIL](#)

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 par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre contrat de soins).

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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 du patient 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 PARTICULIÈRES

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières 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.

DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, 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 Seleste, 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.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de premières et deuxièmes catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

ACCESSIBILITÉ

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la Clinique Vétérinaire des l'Oiselet est consultable à l'accueil sous sa forme papier.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Si vous trouvez un animal, nous pourrions vérifier si celui-ci possède une identification afin de contacter ses propriétaires ; cependant nous ne serons pas en mesure de le garder à la clinique. Pour cela, il vous faudra vous adresser directement à la police municipale ou à la mairie de la localité sur laquelle l'animal a été trouvé.