

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE ARTEMIS
30 AVENUE DE PROVENCE, 38160 ST MARCELLIN

Ces conditions sont disponibles à l'accueil en format papier et sur le site internet de la SARL ARTEMIS VETERINAIRE.

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

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

CLINIQUE VETERINAIRE pour animaux de compagnie.

CABINET VETERINAIRE pour ruminants.

30 avenue de Provence, 38160 St Marcellin

Tél 04 76 64 00 88

Mail contact@veterinaire-artemis.com

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

Société A Responsabilité Limitée Artémis Vétérinaire

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

Du lundi au vendredi : 8-12 h et 14-18 h

Le samedi 8-12 h et 14-16 h

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

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture de la clinique uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité d'un des vétérinaires de la structure.

Hors les cas prévus par le code de déontologie, la clinique vétérinaire se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral ou sur les réseaux sociaux
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- en défaut de paiement
- ne vient pas à deux rendez-vous sans avoir pris soin d'annuler
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Baillon-Pelerin Coline, vétérinaire, N° Ordre 35994
- Couffrant Océane, vétérinaire, N° Ordre 36489
- Faure Axel, vétérinaire, N° Ordre 33778
- Gaillard Julie, vétérinaire, N° Ordre 28938
- Hays-Narbonne Cyrille, vétérinaire, N° Ordre 16619
- Leloup Adeline, vétérinaire, N° Ordre 14685
- Mossler Véronique, vétérinaire, N° Ordre 16307
- Poizat Sonia, vétérinaire, N° Ordre 16649

Personnel non vétérinaire :

- Arcis Anaïs, ASV 3
- Bénistant Marlène, ASV 3
- Berjot Amandine, ASV 3
- Blache Lisa, ASV 5
- Carcel Claire, Assistante comptable
- Chevallier Laurence, ASV 5
- Parque Sandra, ASV 5
- Pascal Delphine, ASV 5
- Termoz Nelly, ASV 5
- Vejux Maxime ASV 3

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Consultations de médecine générale.

Consultations de vaccination et de médecine préventive.

Consultations « gestion de la douleur ».

Chirurgie de convenance.

Chirurgie gynécologique.

Chirurgie des tissus mous.

Chirurgie orthopédique.

Détartrage et soins dentaires.

Radiographies.

Echographies.

Analyses sur place : microscopie, hématologie, biochimie, endocrinologie.

D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des structures spécialisées en analyses ou imagerie.

La Clinique Vétérinaire Artemis est autorisée à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients en conformité avec la loi Prescription-Délivrance du médicament vétérinaire.

La Clinique Vétérinaire Artemis est autorisée à vendre des médicaments dérogatoires, des produits de parapharmacie vétérinaire, des aliments pour animaux et des accessoires. Cette vente s'adresse à tous.
Aucune vente ne peut être reprise ou échangée, sauf cas particulier.

EQUIPEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE ARTEMIS

La Clinique Vétérinaire Artemis répond aux obligations telles que définies par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre national de vétérinaire et disponible sur www.veterinaire.fr, ainsi qu'aux obligations définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

En dehors des heures d'ouverture de la Clinique Vétérinaire Artemis, les animaux hospitalisés sont surveillés de façon discontinue à une fréquence adaptée en fonction de la nécessité de cette surveillance. Cette dernière s'effectue par présence physique ou télésurveillance.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

En dehors des horaires d'ouverture et en cas d'urgence, un vétérinaire répond aux appels téléphoniques et prendra en charge l'animal s'il l'estime nécessaire. Pour les nuits de semaine et de samedi, nous assurons nous-même les urgences jusqu'à 22h puis nous les référons ensuite à une Maison des Urgences (Emergence). Pour les dimanches, nous assurons les urgences de proximité de 8h à 11h puis de 16h à 18h. En dehors de ces horaires, nous référons à une Maison des Urgences (Emergence). Pour les urgences techniquement irréalisables par le vétérinaire de garde, les coordonnées d'une structure vétérinaire adaptée seront données. Enfin pour les urgences des animaux de rente et équidés, nous assurons nous-même la permanence et la continuité des soins quelle que soit l'heure.

ESPECES TRAITEES

Espèces habituellement ou occasionnellement traitées : carnivores domestiques, rongeurs, lagomorphes, oiseaux, ruminants, équidés, porcins.

Pour les espèces ou les interventions techniquement irréalisables dans notre structure nous donnons au client les coordonnées de structures vétérinaires adaptées pouvant satisfaire au besoin de l'animal.

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

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent 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 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 de son consentement éclairé.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal, la Clinique Vétérinaire Artemis peut, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à fin d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société Esthima Château Gaillard, (255 rue Charles de Gaulle, 01500 Château Gaillard, Tél : 04 74 38 72 20), l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération fera l'objet d'une convention écrite qui devra être signée par le client.

Les frais administratifs, de prise en charge du corps et de la crémation sont à la charge du client.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux 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. En dehors des actes codifiés, dans le cadre d'une consultation le vétérinaire peut vous établir un chiffrage pour tout acte.

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcoût, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur de l'animal avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur de l'animal dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera au mieux pour l'animal et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont dus dès la prise en charge de l'animal. 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.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu à son propriétaire. Cependant, un acompte peut être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal, de soins de longue durée ou de soins particulièrement onéreux ou encore lorsqu'il y a eu des précédents de problèmes de paiement.

Le paiement s'effectuera par chèque, carte bancaire, virement ou espèces.
La loi interdit au vétérinaire de faire crédit.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 3 % par mois seront demandées. Des frais de dossier ou de recouvrement seront demandés en sus des pénalités en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement. Le dossier sera confié à la société JA2B, tél : 04.32.61.90.98.

En cas de non-paiement des honoraires, la Clinique Vétérinaire Artemis appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € prévue à l'article L441-6 du Code du Commerce, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Grenoble.

LITIGES

En cas de différend la Clinique Vétérinaire Artemis relève du code de déontologie sous le contrôle de l'Ordre des Vétérinaires de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, 110 avenue Barthelemy Buyer, 69009 Lyon, Tél : 04 72 57 16 65

ACCESSIBILITE

Le document réglementaire sur l'accessibilité des handicapés est disponible à l'accueil ou sur le site www.veterinaire-artemis.com.

RCP

Notre assurance responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de AXA Laurent Cassagnol 58 bd du Champ de Mars, 38160 St Marcellin, tél 04 76 38 16 58

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

La Clinique vétérinaire Artémis dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des animaux et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits

Dans le cadre d'un suivi optimisé des animaux, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord

Lors de l'identification d'un animal 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 Artemis 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 effectuant la demande auprès des vétérinaires associés, titulaire de l'établissement de soins.

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

MEDIATEUR 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 internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr ou sur le site <https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/le-mediateur-de-la-consommation/le-mediateur-de-la-consommation.html>.

ADMISSION DES ANIMAUX

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

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et ne doivent pas pouvoir rentrer en contact physique avec les autres animaux ou clients présents dans la structure.

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

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux domestiques errants ne seront admis que s'ils nécessitent des soins concernant une urgence vitale. S'ils sont amenés par les autorités de police ou les pompiers, les frais inhérents à la prise en charge des animaux errants blessés sont à la charge de la commune.

S'ils sont amenés par un particulier, les frais sont à la charge de ce dernier.

Les animaux domestiques errants trouvés sur la voie publique, relèvent de la police municipale, ainsi les personnes les ayant récupérés sont invitées à contacter la Police Municipale de la Ville où a été trouvée l'animal. Pour Saint Marcellin : tel : 04 76 38 41 61. Si la mairie du lieu de découverte n'est pas joignable, appeler la Préfecture de l'Isère au 04 76 60 34 00.

Les animaux sauvages ne sont pas admis. Dans la mesure du possible ils seront orientés, après avis pronostic ou diagnostic, vers le centre départemental de soins aux animaux sauvages : le Tichodrome, 215 chemin des Carrières, 38450 Le Gua, Tél : 04 57 13 69 47.