

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

1. Préambule :

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Fonctionnement régissent les relations contractuelles entre la structure Clinique Vétérinaire de la Brenne et ses clients. Elles sont consultables en ligne à l'adresse <https://www.jura.vet>, affichées dans le sas d'entrée de la clinique, et disponibles sur simple demande au secrétariat.

Tout acte effectué sur un patient dans notre clinique est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans condition.

2. Appellation :

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire » conformément à l'arrêté de 2015 relatif à l'appellation des DPE Vétérinaires.

3. Horaires :

L'équipe vous accueille pour les consultations, au 640 route de Sellières, 39230 TOULOUSE-LE-CHATEAU.

La clinique est joignable par téléphone au 03.84.85.51.81 et par mail labrenne@jura.vet

du lundi au vendredi de 8h à 12h puis de 14h à 19h sur Rendez-vous (RDV)

le samedi de 8h à 12h puis de 14h à 17h30 sur RDV

4. Equipe :

Dr CAPRON Yvan, Docteur Vétérinaire.

Dr RANC Sébastien, Docteur Vétérinaire.

Dr HIRTZMANN Pascale, Docteur Vétérinaire.

Dr GAUTHRAY Vanessa, Docteur Vétérinaire.

Dr DUTHU Alexis, Docteur Vétérinaire,.

Dr CHAMOIN Léonie, Docteur Vétérinaire.

Mélody GAUTIER, ASV échelon 5

Séverine BOURDY, ASV échelon 4

Eva STEINER, ASV échelon 3

Alyssa WAEBER, ASV échelon 3

Noémie FORTEA, ASV échelon 3

Elise BABET, contrat d'apprentissage ASV

5. Hospitalisation :

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance attentive et adaptée à leur état. L'équipe assure les soins dans la journée afin que leur séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Nous ne sommes pas présents dans la clinique 24h sur 24 mais nous organisons des passages et des surveillances la nuit et le week-end chaque fois que cela est nécessaire. Pour cette raison, nous ne gardons que les animaux en état stabilisé. Si l'état d'un animal justifie de soins intensifs en soirée, un dimanche ou un jour férié, nous discuterons avec les propriétaires de l'opportunité et/ou de la nécessité d'un transfert vers une clinique pouvant assurer une surveillance rapprochée et des soins en dehors de nos horaires de présence.

Les propriétaires peuvent rendre visite à leur animal, pendant les heures d'ouverture de la clinique, à condition que cela ne perturbe ni le fonctionnement de la clinique ni le bien-être de l'animal hospitalisé.

6. Permanence des soins :

En dehors de nos horaires d'ouverture, et en cas d'urgence, vous pouvez contacter par téléphone un des vétérinaires de la clinique, disponible au numéro habituel 03.84.85.51.81. Si le vétérinaire est déjà en intervention, il vous rappellera dans les plus brefs délais si vous laissez votre numéro sur le répondeur de la clinique.

7. Prestations assurées :

Consultations générales (médecine interne)

Chirurgie des tissus mous, y compris chirurgies de convenue

Imagerie : échographie/radiologie

Laboratoire d'analyse

Hospitalisation, y compris soins intensifs et/ou contagieux

Les espèces soignées sont les carnivores domestiques (chiens, chats, furets,), les équidés, les animaux de rente (bovins, caprins, ovins, porcins,...), ainsi que certaines espèces de NAC (reptiles, oiseaux, rongeurs...)

8. Consentement éclairé du client, gestion des risques liés à l'anesthésie, la contention, l'hospitalisation, aux soins médicaux :

Tout acte sur un animal (traitement médicamenteux, anesthésie, chirurgie) comporte des risques dont nous informerons le propriétaire. Cette information se fait la plupart du temps verbalement mais aussi parfois par écrit (contrat de soins) lors de cas particuliers et/ou graves mettant notamment en jeu la vie de l'animal. Une contention physique ou chimique peut être nécessaire pour la mise en œuvre des soins lors d'une consultation ou d'une hospitalisation. Elle peut entraîner des blessures sur le patient malgré toutes les précautions prises. Nous informerons le propriétaire de la nécessité d'utiliser tel ou tel type de contention, le cas échéant, pour des raisons de sécurité à la fois pour l'animal et l'équipe soignante.

9. Devis/Contrat de soins :

Dès lors qu'un animal nous est confié, il s'établit un contrat de soins tacite ou écrit impliquant, pour le prestataire la mise en œuvre des moyens nécessaires pour effectuer les soins de l'animal, et pour le propriétaire le règlement des honoraires au moment de la reprise de l'animal.

Un devis estimatif écrit peut être établi sur simple demande du propriétaire , après examen clinique de l'animal et diagnostic de l'affection.

Le devis est estimatif et peut comporter des dépassements. En cas de dépassement de plus de 20% du montant initialement prévu, l'accord préalable du propriétaire de l'animal soigné devra être obtenu avant réalisation de ces prestations supplémentaires.

La validité des devis est d'un mois à compter de la date d'édition.

Tout devis/contrat de soins accepté et signé par le propriétaire engage ce dernier à le régler le jour de la fin des soins.

10. Conditions tarifaires/Modes de règlement :

Les tarifs complets sont consultables en salle d'attente sur simple demande.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales et donnera lieu à une facture détaillée conformément à la législation.

Les honoraires sont payables comptant lors de la fin des soins, restitution de l'animal ou en fin de consultation par chèque (sous réserve de présentation de pièces d'identités valides), carte bancaire ou espèces.
Aucun crédit n'est accordé.

Lors de l'entrée en relation, le prestataire se réserve le droit d'exiger dès l'établissement du contrat

de soins (verbal ou écrit) le paiement d'une avance ou de l'intégralité de la prestation.

Quel que soit le mode de paiement convenu entre les parties, le paiement ne sera considéré comme réalisé qu'après encaissement effectif de la totalité du prix.

Le paiement par chèque ne peut se faire que par chèque exprimé en euros et tiré sur une agence bancaire française.

En cas de non paiement, le vendeur se réserve le droit de résilier le contrat de soins ou de suspendre l'exécution des prestations en cours et à venir conformément à l'Art R242-48 du Code Rural.

10.1. CLAUSE PENALE

Conformément à l'article L441-6 du Code du commerce, les pénalités de retard sont applicables dans le cas où les sommes dues sont versées après la date de paiement figurant sur la facture.

Ces pénalités de retard sont calculées sur la base de 12% et donneront lieu à un minimum de perception forfaitaire de 40 € .

Si la carence de l'acheteur rend nécessaire un recouvrement contentieux, le client s'engage à payer, en sus du principal, des frais, dépens et émoluments ordinairement et légalement à sa charge, une indemnité fixée à 35 % du montant en principal TTC de la créance.

10.2. CLAUSE DE DECHEANCE DU TERME

En cas de non-paiement total ou partiel d'une prestation ou d'une commande à l'échéance, les sommes dues au titre de cette prestation/commande ou d'autres commandes déjà exécutées ou en cours de prestation seront immédiatement exigibles après mise en demeure.

10.3. CLAUSE RESOLUTOIRE

Toute demande de prestation est acceptée en considération de la situation juridique, financière et économique de l'acheteur au moment de la demande de prestation. Il en résulte que si la situation financière de l'acheteur venait à se détériorer entre la date de la demande et la date d'exécution de la prestation, le vendeur serait fondé, soit à exiger un paiement avant la prestation, soit à refuser la prestation.

En cas d'inexécution d'une seule des présentes conditions, le prestataire adressera au débiteur une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception. A défaut d'exécution, par l'acheteur, de son obligation dans le délai de quinze jour à compter de l'envoi de cette mise en demeure, le prestataire refusera toute nouvelle demande de prestation conformément à l'art. R242- 48 paragraphe VI du Code Rural.

La Clinique Vétérinaire La Brenne engagera des poursuites systématique en cas de non-paiement des honoraires dus.

11. Recours :

Nous souhaitons répondre au mieux aux attentes de nos clients. Nous essayons d'être clairs et transparents dans les choix thérapeutiques que nous proposons.

Nous invitons néanmoins un éventuel client insatisfait d'une prestation à prendre contact avec nous : nous répondrons à toutes les questions afin de dissiper ses doutes ou résoudre son problème.

Si un client estime que nous n'avons pas respecté les dispositions du Code de déontologie de notre profession, il peut saisir le président du Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de Bourgogne Franche-Comté, au **03.80.43.94.09**

Le code de déontologie est accessible sur le site: www.veterinaire.fr

Si malgré les explications données, un client estime que nous aurions pu commettre une faute technique grave lui portant préjudice, ce client peut contacter notre assureur en responsabilité civile professionnelle. AVIVA, 30 avenue de la 2e division blindée 30133 LES ANGLES – 04.90.15.91.00

12. Loi informatique et liberté – Secret professionnel

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

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.