

# CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE SELARL DES MURIERS

## CLINIQUE VETERINAIRE DU DR BARBIER

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante <http://clinique-barbier.com/CGF.pdf>

Tout acte effectué dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

### APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

**SELARL DES MURIERS-Clinique vétérinaire du Dr Barbier** répond au cahier des charges des Clin. Vet pour Animaux de compagnie, et aux obligations telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponibles et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

Adresse : 12 rue des MURIERS 01440 VIRIAT

N° de téléphone : 0474259030

Adresse email : [clinique.barbier@gmail.com](mailto:clinique.barbier@gmail.com)

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les nouveaux animaux de compagnie (toutes espèces).

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

**SELARL DES MURIERS-Clinique vétérinaire du Dr Barbier** est ouvert du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h30, le samedi de 08h30 à 12h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

En semaine, les astreintes sont assurées par les vétérinaires de la clinique en dehors des horaires d'ouverture. Vous serez mis en relation avec le vétérinaire d'astreinte en appelant le 04.74.25.90.30. Le service VETOPHONIE vous conseillera et vous fixera si nécessaire un rendez-vous avec le vétérinaire d'astreinte.

Si la nature de l'urgence ou les conditions le justifient, vous pourrez être orientés vers un service de soins intensifs (V2TU à LYON ou Adom'Vet à Macon)

Les week-ends, une organisation a été mise en place avec des établissements de soins vétérinaires à proximité. Chacun assure l'astreinte selon un calendrier défini à l'année, du samedi midi au lundi matin.

Vous serez mis en relation avec le vétérinaire d'astreinte en appelant le 04.74.25.90.30. Le service VETOPHONIE vous conseillera et vous fixera si nécessaire un rendez-vous avec le vétérinaire d'astreinte.

Si la nature de l'urgence ou les conditions le justifient, vous pourrez être orientés vers un service de soins intensifs (V2TU à LYON ou Adom'Vet à Macon)

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

**SELARL DES MURIERS-Clinique vétérinaire du Dr BARBIER** est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, **elle** est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés. »

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, **SELARL DES MURIERS- Clinique vétérinaire du Dr Barbier** 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

## **VETERINAIRES RESPONSABLES DE L'ETABLISSEMENT**

Dr Vétérinaire Caroline BARBIER

## **PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS**

### **Personnel vétérinaire :**

**Dr Caroline BARBIER**

**Dr Cécile MONREAL**

**Dr Clémence LEGER – CEAV médecine interne**

### **Personnel non vétérinaire :**

Marlène PONCET ASV 5

Ivanne VERNE ASV 3

Alexia GOIX ASV 3

BIARD Johann Apprenti ASV

Lors de ses absences, le Dr BARBIER sera parfois remplacé par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

## **PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE SELARL DES MURIERS- Clinique vétérinaire du Dr Barbier**

- Consultation de médecine générale
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chien, chat), puce électronique des animaux de compagnie, NAC et équidés
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire
- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales abdominales et thoraciques, orthopédiques...
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, cultures, certaines PCR...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies, fibroscopies.

D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés.

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la **SELARL DES MURIERS- Clinique vétérinaire du Dr Barbier** collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires.

## **SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES**

La surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée en fonction de sa nécessité. En règle générale les animaux hospitalisés sont visités en soirée vers 23 heures, et autant que de besoin.

## **PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS**

Conformément au code de déontologie, **SELARL DES MURIERS-Clinique vétérinaire du Dr Barbier** participe à un service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de la structure (nuit, samedi après-midi, dimanche et jours fériés). Ce service a pour but la prise en charge des animaux ***dont l'état de santé relève d'une urgence.***

En semaine, les astreintes sont assurées par les vétérinaires de la clinique en dehors des horaires d'ouverture. Vous serez mis en relation avec le vétérinaire d'astreinte en appelant le 04.74.25.90.30. Le service VETOPHONIE vous conseillera et vous fixera si nécessaire un rendez-vous avec le vétérinaire d'astreinte.

Si la nature de l'urgence ou les conditions le justifient, vous pourrez être orientés vers un service de soins intensifs (V2TU à LYON ou Adom'Vet à Macon)

Les week-ends, une organisation a été mise en place avec des établissements de soins vétérinaires à proximité. Chacun assure l'astreinte selon un calendrier défini à l'année, du samedi midi au lundi matin.

Vous serez mis en relation avec le vétérinaire d'astreinte en appelant le 04.74.25.90.30. Le service VETOPHONIE vous conseillera et vous fixera si nécessaire un rendez-vous avec le vétérinaire d'astreinte.

Si la nature de l'urgence ou les conditions le justifient, vous pourrez être orientés vers un service de soins intensifs (V2TU à LYON ou Adom'Vet à Macon)

## **ESPECES TRAITEES**

Chiens, chats

Nous recevons également certains NAC (lapins, cochons d'Inde, rats, furets, tortues, poules de compagnies)

## **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 **SELARL DES MURIERS- Clinique vétérinaire du Dr Barbier** informera le client. Cette information se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins peut être signé pour certaines prises en charge.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. **SELARL DES MURIERS- Clinique vétérinaire du Dr Barbier** informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, 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.

### **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 ESTHIMA ou d'une autre société de crémation animalière, la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Elles peuvent aussi vous être expédiées à domicile ou chez un autre vétérinaire en cas de nécessité, sans supplément. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

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

### **MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX**

Les chats 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 muselés si besoin.

### **MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX**

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.

## **MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS**

**SELARL DES MURIERS-Clinique vétérinaire du Dr Barbier ne prend pas en charge les animaux errants. Les locaux d'hospitalisation accueillent des animaux malades (qui nécessitent du calme et du repos ou sont possiblement contagieux), ils ne peuvent servir de fourrière.**

Les animaux errants sont légalement **sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés.**

Nous pouvons, durant les heures ouvrables, contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime. En dehors de ces possibilités, **nous vous invitons à contacter les services municipaux de la commune sur laquelle l'animal a été trouvé. Chaque Mairie se doit d'afficher sur sa porte les modalités de prise en charge des animaux errants (n. de téléphone de l'élu d'astreinte ou d'une fourrière avec laquelle la mairie a signé une convention)**

## **VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE**

**SELARL DES MURIERS- Clinique vétérinaire du Dr Barbier** est autorisée, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, **SELARL DES MURIERS- Clinique vétérinaire du Dr Barbier** est autorisé à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.

Les produits vendus et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Fonctionnement du catalogue en ligne : le catalogue en ligne de **SELARL DES MURIERS- Clinique vétérinaire du Dr Barbier** permet d'avoir accès à l'ensemble de produits disponibles auprès de sa centrale d'achat. Les produits peuvent être commandés et réglés en ligne via le site [www.clubvetshop.fr](http://www.clubvetshop.fr) ou commandés directement et réglés à **SELARL DES MURIERS- Clinique vétérinaire du Dr Barbier**. Les produits seront ensuite disponibles à la clinique.

## **CONDITIONS TARIFAIRES / CHIFFRAGES / DEVIS**

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente et sur le site internet de **SELARL DES MURIERS- Clinique vétérinaire du Dr Barbier** à l'adresse suivante : <http://clinique-barbier.com/tarifsactesprincipaux.pdf>

En dehors des actes codifiés, 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 du patient avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient.

## **MODALITES DE REGLEMENT**

Les honoraires sont **payables comptants en fin de consultation** ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Un acompte pourra être demandé notamment lors 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 depuis moins de 15 jours mois. **Les médicaments ne peuvent être repris.**

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.

Le paiement par carte bancaire est possible.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiements sous la forme de paiements échelonnés (en trois fois maximum, sur trois mois successifs). Un paiement en 3 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier. Des frais de gestions de 5€ seront appliqués.

En cas de non-paiement des honoraires, **SELARL DES MURIERS-Clinique vétérinaire du Dr Barbier** appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 25% 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 Bourg-en-Bresse.

## **COMMUNICATION**

La **SELARL DES MURIERS-Clinique vétérinaire du Dr Barbier** dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <http://clinique-barbier.com> ainsi que d'une page Facebook « *Clinique Vétérinaire du Dr BARBIER* »

## **ACCESSIBILITE**

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de **SELARL DES MURIERS-Clinique vétérinaire du Dr Barbier** est consultable en salle d'attente ou à l'adresse suivante : <http://clinique-barbier.com/accessibilite/RPA.pdf>

## **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  
Tél : 04 72 57 16 65  
E-mail : [cro.aura@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.aura@ordre.veterinaire.fr)

## **LITIGES**

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à **SELARL DES MURIERS-Clinique vétérinaire du Dr Barbier**, 12 rue des MURIERS-01440 VIRIAT

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](mailto: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.

## **ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE**

**AVIVA ASSURANCE Mr VIANNAY MATHON 01250 CEYZERAT**

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

**SELARL DES MURIERS-Clinique vétérinaire du Dr Barbier** 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 **SELARL DES MURIERS-Clinique vétérinaire du Dr Barbier** 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 du responsable du fichier, le Dr vétérinaire Caroline BARBIER.

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

Conditions générales de fonctionnement validées le 13/10/2023

*SIGNATURE*

