



# CLINIQUE VETERINAIRE DES SYMPHORINES

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

Mise à jour Juillet 2018

CLINIQUE VETERINAIRE  
DES SYMPHORINES

---

Conditions générales de  
fonctionnement

CLINIQUE VETERINAIRE DES  
SYMPHORINES

2 Bis allée des Symphorines  
69780 Mions

[Symphorines.fr](http://Symphorines.fr)

04 72 28 72 80

# CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

CLINIQUE VETERINAIRE DES SYMPHORINES,  
2 BIS ALLEE DES SYMPHORINES, 69780 MOINS

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou par version électronique par e-mail.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

## I – Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « Clinique vétérinaire » pour animaux de compagnie conformément à l'arrêté du 15 Mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires.

## II – Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 8h30 à 13h et de 14h à 19h, le samedi de 8h30 à 13h

Les consultations ont lieu sur rendez-vous durant les périodes d'ouverture de la clinique.

## III – Personnel affecté aux soins des animaux

Dr Jabouley Florent, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon

Dr Morel Kevin, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse.

Mme Develay, Assistante Vétérinaire diplômée du GIPSA (niveau 5)

Mme Ogier, Assistante vétérinaire en formation (niveau 3)

## IV – Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique effectuées par le Dr Rivier

- Analyses sanguines :

Effectuées par nos soins sur le matériel suivant : Fuji NX500, Fuji AR10, Scil Vet ABC

Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du Client

- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :
  - Anesthésie flash : médétomidine, butorphanol
  - Tranquillisation poussée : médétomidine, butorphanol, propofol ou kétamine
  - Prémédication buprénorphine, méthadone

- Anesthésie : médétomidine, butorphanol, propofol puis relais gazeux (isoflurane)

Surveillance de l'anesthésie par capteur lingual et détecteur d'apnées.

- Imagerie médicale :

Réalisation de radiographies : générateur Intech Compact 30 AR HF

Développement numérique (AFGA CR 30), une copie numérique vous sera remise sur simple demande

Echographie, doppler, doppler couleur, une copie numérique vous sera remise sur simple demande

- Hospitalisations

- La clinique dispose de box ventilés, d'une taille adaptée à l'animal hospitalisé
- Un chenil contagieux est également présent afin d'éviter les risques de contamination.

- Délivrance de médicaments :

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur

- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

#### V – Surveillance des animaux hospitalisés.

Le personnel soignant veille à la surveillance des animaux hospitalisés la journée. Une surveillance est effectuée à distance à l'aide d'un système de vidéo-surveillance en dehors des horaires d'ouverture.

#### VI – Permanence et continuité des soins.

Afin d'assurer, en notre absence un suivi optimal des animaux que vous nous avez confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec la structure suivante :  
ADOMVET, 56 route de Vienne, 69007 Lyon, 04 72 30 40 40

#### VII – Espèces traitées

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

- Chiens
- Chats
- Lagomorphes
- Rongeurs
- Furets
- Oiseaux / Tortues

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus, notamment les équidés et les animaux de rente.

En cas d'urgence concernant ces espèces, vous pouvez vous adresser à la clinique vétérinaire du clos du centre, 49 route de Givors 69780 Saint Pierre de Chandieu

## VIII – Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé 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.

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.

## IX – 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.

## X – 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 Incinérís, 255 Rue Charles de Gaulle, 01500 Château-Gaillard, la crémation 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

## XI – Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux.

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.

## XIII – Admission des animaux errants, animaux sauvages

Sauf cas d'urgence vitale, la clinique ne dispose pas d'autorisation de détenir un animal trouvé sur la voie publique. Si un animal était trouvé et récupéré par un tiers, celui-ci serait invité à prendre contact avec la police municipale de Mions, 14 Rue du 11 Novembre 1918, 69780 Mions, 04 78 20 63 53.

Les soins sur animaux appartenant à la faune sauvage sont interdits, il convient de s'adresser au centre de faune sauvage le plus proche.

#### XIV – Conditions tarifaires

Les tarifs des principaux actes les plus courants sont affichés dans notre salle d'attente, et sont disponibles en version numérique sur simple demande.

Les prix des actes courants et non affichés peuvent être communiqués à l'accueil ou sur appel téléphonique.

Pour les actes plus complexes ou des hospitalisations de longue durée, un devis indicatif sera établi par un vétérinaire et remis au propriétaire.

Le devis sera ajusté en fonction de différents facteurs : durée de l'anesthésie lors d'une intervention chirurgicale, complications opératoires, durée d'une hospitalisation, examens complémentaires supplémentaires...

Il est à noter cependant, qu'il est difficile d'établir un devis sans avoir vu l'animal au préalable. Ainsi, les clients seront toujours incités à venir consulter le vétérinaire pour avoir un devis le plus précis possible.

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 réglementation.

#### XV – Modalités de règlement

Le client peut honorer ses frais par :

- Espèces
- Carte bancaire
- Chèque
- Virement bancaire

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.

A titre exceptionnel et avec l'accord du gérant, voici les règles de facilité de paiement qui peuvent être accordées :

- montant inférieur à 200 euros : 1 seul paiement
- entre 200 et 400 euros : 2 paiements à effectuer lors du règlement, qui seront encaissés pour le premier le jour même, et le second le mois suivant.
- supérieur à 400 euros : 3 paiements à effectuer lors du règlement, qui seront encaissés pour le premier le jour même, le second et le troisième les deux mois suivants.

Le client pourra indiquer les dates auxquels il souhaite que les règlements soient encaissés.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient 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 d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Si pour quelque raison que ce soit, le propriétaire ne devait pas honorer sa facture le jour même, il se verra dans l'obligation de signer une reconnaissance de dettes et d'indiquer la date limite à laquelle il viendra la régler.

Toute facture impayée fera l'objet de pénalités de retard de 3% par mois de retard. Le client sera relancé par courrier ou par téléphone 3 mois de suite. Dans le cas où la facture ne serait pas honorée au bout du 4ème mois, la clinique vétérinaire des Symphorines aura recours aux voies d'huissiers de justice afin de recouvrer cette dette. Les frais occasionnés seront à supportés par le client lui-même.

#### XVI – Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CRO, 110 Avenue Barthélémy Buyer, 69009 Lyon – 04 72 57 16 65

#### XVII – Responsabilité civile professionnelle

Assurance RCP : MACSF, cours du Triangle, 10 rue de Valmy, 92800 Puteaux – 32 33

#### XVIII – Loi RGPD

Afin d'établir un contact avec nos clients, et dans un souci de traçabilité lors de la délivrance de médicaments, ou la mise à jour des données d'identification des animaux de compagnie, nous recensons les noms, éventuellement les prénoms des propriétaires d'animaux, ainsi que leurs coordonnées (adresses, numéros de téléphones, et éventuellement mails)

Ces données sont stockées de façon sécurisée dans une base de données présente localement au sein de la clinique. Des sauvegardes sont réalisées sur supports physiques.

Chaque propriétaire d'animal dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité, et de limitation du traitement à ses informations personnelles.

Sur demande, les informations seront modifiées ou supprimées dans un délai d'un mois.

Néanmoins, les données de facturation, qui nécessitent d'être conservées pour l'administration fiscale ne pourront pas être supprimées (Rec.30 ; Art.7(1)(c)).