

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DES ETABLISSEMENTS DE SOINS VETERINAIRES
(CGF ESV)

Ce document est rendu obligatoire par l'article 22 de la Directive Services, l'article R 242-35 du Code de déontologie et l'article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015.

Il constitue la base du consentement éclairé.

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA
« SAS LA LEZARDE »

Les présentes CGF sont consultables à l'accueil dans un registre mis à disposition de la clientèle, et sur notre site internet : www.santoria.fr à la rubrique « Nos Tarifs ».

Les actes effectués au sein de nos quatre établissements sont soumis aux présentes CGF.

MENTIONS OBLIGATOIRES

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT
TRAITEES

La « SAS La Lézarde » regroupe quatre établissements de soins vétérinaires.

Conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins :

-« Santoria Clinique Vétérinaire de la Lézarde » est une Clinique Vétérinaire, située au 9 Rue des Castors à Montivilliers (Tél : 02.35.30.41.24, Fax : 02.35.30.78.58)

-« Santoria Clinique Vétérinaire St Roch » est une Clinique Vétérinaire, située au 51 Avenue Foch au Havre (Tél : 02.35.42.47.68)

-« Santoria Cabinet Vétérinaire de Ste Cécile » est un Cabinet Vétérinaire, situé au 29 Rue Joseph Madec au Havre (Tél : 02.35.45.50.28)

-« Santoria Cabinet Vétérinaire de l'Estuaire » est un Cabinet Vétérinaire Médico-Chirurgical, situé 10 Rue des Vases à Honfleur (Tél : 02.31.98.82.46)

Les quatre établissements de soins peuvent être contactés par mail à l'adresse suivante : contact@santoria.fr

Les quatre établissements de soins reçoivent uniquement les petits animaux de compagnie (chiens, chats et NAC).

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

Santoria Clinique Vétérinaire de la Lézarde est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 19h, le samedi de 8h à 16h.
Consultations sur rendez-vous de 8h30 à 12h et 14h à 19h (16h le samedi)

Santoria Clinique Vétérinaire St Roch est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 19h, le samedi de 9h à 12h et de 14h à 16h. Consultations sur rendez-vous.

Santoria Cabinet Vétérinaire de Ste Cécile est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 15h à 19h, le samedi de 8h30 à 13h. Consultations sur rendez-vous.

Santoria Cabinet Vétérinaire de l'Estuaire est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 15h à 19h, le samedi de 9h à 12h. Consultations sur rendez-vous.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

Dr Christian Lemaire, Vétérinaire diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire et de la faculté de médecine de Nantes en 1984, titulaire de l'habilitation sanitaire départementale.

Dr Brice Guiader, Vétérinaire diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire et de la faculté de médecine de Nantes en 1996, titulaire de l'habilitation sanitaire départementale.

Dr Matthieu Leboulanger, Vétérinaire diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire et de la faculté de médecine de Nantes en 2001, titulaire de l'habilitation sanitaire départementale.

Dr Nicolas Lachèvre, Vétérinaire diplômé de l'Université de Liège en 2004, titulaire de l'habilitation sanitaire départementale.

Dr Audrey Vrancken, Vétérinaire diplômée de l'Université de Liège en 2004, titulaire de l'habilitation sanitaire départementale.

Dr Violaine Letisse, Vétérinaire diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse en 1982, titulaire de l'habilitation sanitaire départementale.

Dr Jérôme Leroy, Vétérinaire diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire et de la faculté de médecine de Nantes en 1986, titulaire de l'habilitation sanitaire départementale.

Dr Mathieu Fagot, Vétérinaire diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire et de la faculté de médecine de Toulouse en 2013, titulaire de l'habilitation sanitaire départementale.

Personnel non vétérinaire

Laurence Carpentier,
Denis Besnardeau,
Sophie Hurtel,
Laëtitia Wettel,
Sandrine Grout,
Stéphanie Malandain,
Céline Demessine,

Maryline Blondel,
Sophie Miglioretti,
Elodie Leblanc,
Laura Pineau,

Auxiliaires Spécialisés Vétérinaires sont titulaires du Diplôme d'Etat reconnu par le ministère de l'Agriculture, échelon 5.

Isabelle Hautot
Marine Quent
Auxiliaires Spécialisées Vétérinaires, échelon 3

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

« Santoria Clinique Vétérinaire de la Lézarde » et « Santoria Clinique Vétérinaire St Roch » répondent au cahier des charges des « Cliniques Vétérinaires » en vigueur, édicté par le Code Rural et le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires (article 8 de l'arrêté du 13 mars 2015).

Prestations et matériel sur les sites de la Lézarde et St Roch :

- Consultations vaccinales, Consultations de médecine générale, Consultations de comportement, Consultations d'ostéopathie, Consultation pour la gestion de la douleur, Consultations NACS (3 salles de consultation à la Lézarde, 2 salles à St Roch)
- Chirurgie générale, chirurgie digestive, chirurgie gynécologique, chirurgie orthopédique non spécialisée
- Soins dentaires
- Source d'oxygène (par extracteur d'oxygène) / Box d'oxygénothérapie pour petits animaux
- Appareil d'anesthésie gazeuse et de ventilation assistée
- Appareil de monitoring cardiaque/gaz du sang
- Procédé de stérilisation nécessaire adapté à nos activités chirurgicales
- Radiographie avec développement numérique (Les salles sont conformes aux normes de radioprotection en vigueur)
- Echographie non spécialisée
- Endoscopie, coelioscopie (sur le site de la Lézarde uniquement)
- Séances de laser (Physiothérapie K Laser cube 3) à la Lézarde uniquement
- Analyses sanguines : biochimie, hématologie, ionogramme (sur Catalyst, Lasercyte, Vet-test, MS4-5, MS...)
Les autres analyses sont envoyées, en accord avec le client, à un laboratoire extérieur.
- Examens au Microscope
- Hospitalisation (cours extérieure couverte à la Lézarde uniquement) pour chirurgie ou raison médicale (perfusion...)
- Conservation des corps des animaux de compagnie avant prise en charge pour incinération (conformément à la législation en vigueur)
- Prescription et délivrance de médicaments selon la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Vente de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques et aliments à objectifs spéciaux.
- Téléconsultations

« Santoria Cabinet Vétérinaire de l'Estuaire » et « Santoria Cabinet Vétérinaire de Ste Cécile » répondent respectivement aux cahiers des charges des « Cabinets Vétérinaires Médico-Chirurgicaux » et « Cabinets Vétérinaires » en vigueur édictés par le Code Rural et le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires (article 8 de l'arrêté du 13 mars 2015).

Prestations et matériel sur le site de l'Estuaire :

- Consultations vaccinales, Consultations de médecine générale, Consultations NACS
- Chirurgie générale, chirurgie digestive, chirurgie gynécologique

- Soins dentaires
- Source d'oxygène (par extracteur d'oxygène)
- Appareil d'anesthésie gazeuse et de ventilation assistée
- Procédé de stérilisation nécessaire adapté à nos activités chirurgicales
- Analyses sanguines : biochimie (sur Vet Test)
- Examens au Microscope
- Hospitalisation pour chirurgie ou raison médicale (perfusion...)
- Conservation des corps des animaux de compagnie avant prise en charge pour incinération (conformément à la législation en vigueur)
- Prescription et délivrance de médicaments selon la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Vente de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques et aliments à objectifs spéciaux.

Prestations et matériel sur le site de Ste Cécile :

- Consultations vaccinales, Consultations de médecine générale, Consultations NACS
- Examens au Microscope
- Prescription et délivrance de médicaments selon la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Vente de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques et aliments à objectifs spéciaux.

Des vétérinaire itinérants extérieurs peuvent intervenir à La Lézarde, St Roch ou au Cabinet de l'Estuaire avec accord du client pour les chirurgies spécialisées (thoraciques, orthopédiques, neurologiques.....) ou les échographies spécialisées.

Notre système informatique nous permet, avec votre accord, de vous prévenir par courrier ou e-mail des rappels vaccinaux ou des examens à pratiquer.

Télé médecine

Conformément au décret N°2020-526 du 5 mai 2020, la téléconsultation et la télésurveillance sera uniquement accessible aux animaux ayant fait l'objet dans les douze derniers mois d'une consultation par un vétérinaire de la clinique

La téléconsultation ou la télésurveillance sera réalisée par un vétérinaire de la clinique par l'application Linkyvet, application disposant d'une qualité de son et d'image nécessaire à la pratique de la télé médecine

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

En dehors des horaires d'ouverture, la surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée et en fonction de sa nécessité. En dehors des horaires d'ouverture, aucun personnel n'est présent dans la structure hors consultations d'urgence. Les soins aux animaux hospitalisés se font à minima deux à trois fois par jour les jours de fermeture, en fonction des pathologies, et autant que de besoin.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Les urgences sont assurées en journée sur les créneaux de consultations rappelés en haut de la page 2.

Sur le temps du midi (12h-14h à St Roch, 12h à 15h à Ste Cécile et Estuaire), les urgences sont assurées sur le site de la Lézarde sur appel téléphonique (02.35.30.41.24).

En dehors des heures d'ouverture, la permanence des soins est assurée par le système de garde partagée Vét Urgences Havraises, sur appel téléphonique au 02.35.44.50.00 pour la Lézarde, St Roch et Ste Cécile.

Pour le Cabinet de l'Estuaire, la permanence des soins est assurée pour toute urgence sur appel téléphonique au 02.31.98.82.46

ESPECES TRAITÉES

Les espèces habituellement et occasionnellement traitées dans nos établissements de soins sont uniquement les petits animaux de compagnie :

Chiens, chats, furets, rongeurs, lagomorphes, oiseaux de volières, serpents, tortues, lézards.

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.....

Pour sa propre sécurité et la sécurité des autres, tout animal entrant dans la clinique doit être tenu en laisse ou dans une boîte de transport (adaptée à son espèce). Nous mettons gracieusement à votre disposition laisses et boîtes de transport à l'accueil sur simple demande à votre arrivée.

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, conformément à la législation en vigueur.

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.

Sur demande du client, nous pouvons établir un contrat de soins.

Un 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.

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 en vue d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société INCINERIS, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération fera l'objet d'une convention signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

La conservation du corps et la prise en charge du corps par INCINERIS peut se faire sur les sites de la Lézarde, St Roch, et l'Estuaire. (Ce service n'est pas possible sur le site de Ste Cécile).

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et sont consultables à l'adresse suivante :

http://www.santoria.fr/cliniques-veterinaires-santoria-le-havre-montivilliers-honfleur-tarifs_150.aspx?me=178

Nos tarifs sont fixés en rapport avec les coûts de fonctionnement et les équipements que notre structure vous propose.

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 incluant des paliers financiers sera remis au client.

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, avant la réalisation de la consultation ou des actes médicaux.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée, ou lors de la prise de rendez-vous de consultations spécialisées bloquant un long créneau (évaluations comportementales....)

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.

Un paiement en 3 ou 4 fois sans frais en carte bancaire est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier.

Un paiement en 5 à 10 fois en carte bancaire est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier, sous réserve d'acceptation de ce dernier (feuille d'information sur les frais, conditions de montant... disponible à l'accueil).

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées 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, par mise en recouvrement après trois courriers de relance d'impayé.

LITIGES

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie, et sous le contrôle d'un Ordre professionnel.

Code de déontologie vétérinaire : http://www.veterinaire.fr/document/code_de_deontologie.htm

En cas de litige, le client peut contacter le médiateur de la consommation :

Informations sur le médiateur de la consommation : <https://www.veterinaire.fr/mediateur-de-la-consommation.html>

Contact pour saisir le médiateur de la consommation : mediateur-conso@veterinaire.fr

En cas de litige, le client peut également s'adresser au président du

Conseil Régional de L'Ordre des Vétérinaires de Normandie

33 rue Fred Scamaroni

14000 Caen

02 31 52 11 01

cro.normandie@veterinaire.fr

RCP

Notre assureur Responsabilité Civile Professionnelle :

La Médicale

55 Avenue Gustave Flaubert

76000 ROUEN

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », 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 Docteurs vétérinaires : Lemaire, Guiader, Leboulanger, Lachèvre, Vrancken, Letisse, Leroy, Fagot.

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.

MENTIONS FACULTATIVES A VOS CGF

CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

Voir l'exemple.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants sont admis, par convention avec la communauté de commune de la CODAH.

Ils doivent être déposés à la clinique soit par les sapeurs-pompiers de la CODAH, soit par des particuliers qui signent alors une attestation stipulant qu'ils n'en sont pas propriétaires.

Les animaux sont examinés et traités quand leur état le permet, puis transmis ensuite vers la fourrière selon les modalités de la convention avec la CODAH.