

# Conditions générales de fonctionnement de LA « CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DU LION VERT »

Les présentes conditions générales de fonctionnements peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante  
<https://www.veterinairelionvert.fr/conditions-generales-fonctionnement/>

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

La Clinique vétérinaire du Lion Vert répond au cahier des charges des cliniques vétérinaire pour animaux de compagnie. Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les nouveaux animaux de compagnie (rongeurs, lagomorphes domestiques et occasionnellement des oiseaux).

La Clinique vétérinaire du Lion Vert - Place de la Gare - 69260 Charbonnières les bains,

Tél: 04.78.19.81.19 Tél urgences: 04.78.19.81.19 mail: [contact@cvlv.fr](mailto:contact@cvlv.fr)

FaceBook: <https://www.facebook.com/Clinique-Vétérinaire-du-Lion-Vert-436974916450113/>

## Horaires habituels d'ouverture et conditions d'accueil des patients

La Clinique Vétérinaire du Lion Vert est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 19h30, le samedi de 08h30 à 12h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30 et de 14h30 à 19h30. Le samedi de 08h30 à 12h00.

Aux heures de fermeture de la Clinique Vétérinaire du Lion Vert, une convention a été passée avec le service d'urgence ADOMVET, joignable en appelant la clinique qui fera le transfert ou en appelant directement le 04 72 30 40 40.

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

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Dans la mesure du possible, et sauf urgence, prenez rendez-vous. En attendant moins, les animaux sont moins impressionnés et ce système nous permet aussi de faire face aux urgences de façon plus efficace.

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

La Clinique Vétérinaire du Lion Vert est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, la Clinique Vétérinaire du Lion Vert 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, la Clinique Vétérinaire du Lion Vert 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.

## **Personnel affecté aux soins des patients**

### **Personnel vétérinaire :**

- Dr. Stéphanie BOUSQUET,
  - Docteur vétérinaire associée,
  - N° ordinal 10862,
  - titulaire d'habilitation sanitaire sur les départements du Rhône, de l'Ain, de l'Isère, la Loire et la Haute Savoie,
  - Ancienne interne de l'Hôpital Vétérinaire Frégis
  - Diplômée du diplôme de Docteur vétérinaire de l'Ecole nationale vétérinaire de Lyon, d'un CES d'ophtalmologie vétérinaire et du CEAV de médecine interne des carnivores domestiques
- Dr. Dejan MARINKOV,
  - Docteur vétérinaire associé,
  - N° ordinal 14774,
  - titulaire d'habilitation sanitaire sur les départements du Rhône, de l'Ain, de l'Isère, la Loire et la Haute Savoie,
  - Diplômé du diplôme de Docteur vétérinaire de l'Ecole nationale vétérinaire d'Alfort,
  - Chargé de consultation en stomatologie-dentisterie à Vetagro sup de Lyon
- Dr. Cynthia VOYARD,
  - Docteur vétérinaire salariée,
  - N° ordinal 27432,
  - Titulaire d'habilitation sanitaire sur le département du Rhône
  - Diplômé du diplôme de Docteur vétérinaire de l'Ecole nationale vétérinaire d'Alfort,
  - Ancienne interne de l'Ecole nationale vétérinaire d'Alfort en Clinique des animaux de compagnie
  - Ancienne assistante de chirurgie des carnivores domestiques à Ecole nationale vétérinaire d'Alfort
- Dr. Léa GAWRONSKI,

- Docteur vétérinaire salariée,
- N° ordinal 29564,
- Titulaire d'habilitation sanitaire sur le département du Rhône
- Diplômée du diplôme de Docteur vétérinaire d'Oniris (Ecole vétérinaire de Nantes)
- Ancienne interne de la Clinique Vétérinaire de la Rade à Hyères (dép. 83)- Internat privé
- Dr. Marjorie BOUSSERT,
  - Docteur vétérinaire salariée,
  - N° ordinal 28785,
  - Titulaire d'habilitation sanitaire sur le département du Rhône
  - Diplômée du diplôme de Docteur vétérinaire de l'Ecole nationale vétérinaire d'Alfort,
  - Ancienne interne de la Clinique Vétérinaire EVOLIA à l'Isle-Adam - Internat privé

Lors des absences d'un ou de plusieurs vétérinaires, un remplacement pourrait être mis en place par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre. »

### **Personnel non vétérinaire**

- Mme Marie-Pierre JOMARD, Diplômée du diplôme d'auxiliaire spécialisée vétérinaire (échelon 5)
- Mlle Coralie MAGAT, Diplômée du diplôme d'auxiliaire spécialisée vétérinaire (échelon 5)
- Mlle Morgane CELERIN, auxiliaire vétérinaire (échelon 3)
- Mme Karine ROY, auxiliaire vétérinaire (échelon 3)

## **Prestations effectuées au sein de la Clinique Vétérinaire du Lion Vert**

- Consultation de médecine générale
- Consultations spécialisées (médecine interne ou dentisterie)
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chien, chat), par puce électronique des animaux de compagnie et des NAC
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation
- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales abdominales et thoraciques, orthopédiques...
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, urinaire...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, radiographie dentaire, échographies, ...
- Hospitalisation
- Chimiothérapie
- Visites à domicile

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la Clinique Vétérinaire du Lion Vert collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires.

## **Surveillance des patients hospitalisés**

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de la Clinique Vétérinaire du Lion Vert sous supervision vétérinaire.

En dehors des horaires d'ouverture, les vétérinaires d'astreinte peuvent assurer la surveillance directe ou indirecte (télésurveillance) des animaux hospitalisés.

La surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée en fonction de sa nécessité. En règle générale les animaux hospitalisés durant les week-ends et jours fériés sont visités 2 fois par jour. Si des soins plus importants sont nécessaires, le patient est transféré, par et en accord avec les propriétaires, dans un service de soins continus (SIAMU ou autre).

Un contact téléphonique est réalisé durant l'hospitalisation de week-end ou jour férié, à l'initiative du vétérinaire d'astreinte ces jours-là.

A aucun moment, le contact sera fait via la page Facebook de la clinique.

## **Permanence et Continuité des soins**

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec les structures suivantes :

- Service à domicile ADOMVET joignable au 04 72 30 40 40
- Clinique Vétérinaire Mermoz situé au 47 avenue Jean Mermoz 69008 Lyon et joignable au 04 78 74 29 61

A aucun moment, le contact pour un animal malade ou blessé sera fait via la page Facebook de la clinique.

## **Espèces traitées**

L'ensemble des espèces animales de compagnie (chiens, chats, rongeurs, lagomorphes domestiques et occasionnellement des oiseaux), est pris en charge par la Clinique Vétérinaire du Lion Vert.

## **Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client**

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont la Clinique Vétérinaire du Lion Vert 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. La Clinique Vétérinaire du Lion Vert 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.

## **Décès 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 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. 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.

## **Modalités d'admission des animaux**

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

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin.

## **Modalités d'admission des animaux visés par la législation 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.

## **Modalités d'admission des animaux errants**

La Clinique Vétérinaire du Lion Vert ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons 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 04 78 57 63 36.

Pour tout animal trouvé sur une autre commune, les personnes sont invitées à contacter la Mairie de la commune en question.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage joignable au ...

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire.

## **Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie**

La Clinique Vétérinaire du Lion Vert 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, la Clinique Vétérinaire du Lion Vert est autorisée à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire, 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 (hors médicaments sur prescription) peuvent être repris si non déballés, non ouverts, dans les 5 jours qui suivent la vente sur présentation d'une facture émise par la Clinique Vétérinaire du Lion Vert.

Les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois.

Les produits, aliments ou médicaments expressément commandés par des clients, même non entamés ne peuvent être ni repris, ni échangés.

## **Conditions tarifaires, chiffrages et devis**

« Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente et en salles de consultations

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 supérieur à 20% du devis initial, 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.

## **Modalités de règlement**

Les honoraires sont dus dès la prise en charge de l'animal et doivent être réglés dans leur intégralité lors de la récupération de l'animal.

Un acompte (50% du devis initial) est demandé notamment lors d'hospitalisation ou 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.

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).

En cas de non-paiement des honoraires, la Clinique Vétérinaire du Lion Vert appliquera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Lyon.

## **Communication**

La Clinique Vétérinaire du Lion Vert dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <https://www.veterinairelionvert.fr>

La Clinique Vétérinaire du Lion Vert dispose également d'une page Facebook à l'adresse suivante <https://www.facebook.com/Clinique-Vétérinaire-du-Lion-Vert-436974916450113/>. Cette page existe pour animer diverses informations du moment mais en aucun cas elle ne servira à donner des nouvelles d'un animal hospitalisé ni à permettre la continuité de soins par ce biais.

## **Accessibilité**

« Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de La Clinique Vétérinaire du Lion Vert est consultable à l'adresse suivante : <https://www.veterinairelionvert.fr/accessibilite/rpa.pdf>

## **Déontologie**

En cas de différend déontologique, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Auvergne-Rhône-Alpes peut être sollicité à l'adresse: CRO AURA, 110 Avenue Barthélémy Buyer. 69009 LYON

## **Litige**

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à La Clinique Vétérinaire du Lion Vert, Place de la Gare 69260 Charbonnières les bains

En cas de contestation des solutions proposées, le médiateur de la consommation peut être saisi à l'adresse suivante :

<https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/le-mediateur-de-la-consommation.html>

## **Assurance responsabilité civile professionnelle**

Conformément à la législation, La Clinique Vétérinaire du Lion Vert possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de STE FOY LES LYON/CP ASSURANCES BP 6, 23 RUE GENSOUL 69110 STE FOY LES LYON

## **Politique de confidentialité**

La Clinique Vétérinaire du Lion Vert 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 La Clinique Vétérinaire du Lion Vert 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 Dejan MARINKOV.

[\\*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 01 Avril 2020»