

# Conditions générales de fonctionnement de la Clinique Vétérinaire Mermoz Vet

76 rue Marius Berliet – 69008 LYON  
SELARL CVMZ - Capital Social de 560000 €

502 288 368 RCS Lyon – SIRET 502 288 368 00025

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente, elles peuvent également vous être remises sous un format papier à la clinique sur demande.

Tout acte effectué sur un animal de compagnie dans notre Clinique Vétérinaire est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

## 1. Appellation du domicile professionnel d'exercice

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. Cela signifie que notre établissement répond aux conditions (applicables aux locaux, matériels et au personnel) adaptées à la prise en charge des animaux de compagnie.

Les locaux	
Les locaux de la Clinique Vétérinaire Mermoz, par leur conception et leur agencement, sont conformes aux réglementations en vigueur.	
Obligations légales	Clinique Vétérinaire Mermoz Vet
Réception des clients : la salle de réception est accessible directement de l'extérieur.	La Clinique dispose de 2 larges espaces d'accueil accessibles directement depuis l'extérieure
Chacune des 11 salles de consultation de la clinique dispose <ul style="list-style-type: none"><li>d'un point d'eau permettant le lavage et la désinfection des mains,</li><li>d'une table d'examen facile à désinfecter,</li><li>de mobilier de rangement.</li></ul>	
La salle de chirurgie dédiée répond aux exigences du module « chirurgie générale » de l'arrêté et dispose : <ul style="list-style-type: none"><li>d'un point d'eau à proximité immédiate permettant le lavage et la désinfection des mains,</li></ul>	La Clinique dispose de 3 salles et 5 tables de chirurgie. Un bloc opératoire pour les tissus mous, un bloc opératoire pour les chirurgies orthopédiques et neurologiques et un bloc opératoire pour l'ophtalmologie. Les 3 salles disposent chacune d'un appareil d'anesthésie volatile équipé d'un respirateur ainsi qu'un monitoring (électrocardiogramme, oxymétrie de pouls,

<ul style="list-style-type: none"> <li>• d'une zone de préparation à proximité immédiate,</li> <li>• d'un dispositif d'éclairage adéquat,</li> <li>• d'une table de chirurgie,</li> <li>• d'un système d'anesthésie volatile,</li> <li>• d'une source d'oxygène.</li> </ul>	<p>tensiomètre par brassard et par doppler périphérique). La clinique dispose également de 3 salles pour les examens d'imagerie (échographie, radiographie et scanner) et d'une salle pour les examens endoscopiques.</p> <p>La Clinique dispose d'une salle de Préparation chirurgicale et de réveil à proximité directe des blocs opératoires permettant une surveillance rapprochée des animaux en cours de réveil.</p> <p>Elle dispose également d'un espace de nettoyage et de stérilisation du matériel chirurgical avec un bac à ultrason, une cuve de séchage, un Poupinel et 2 autoclaves pour la stérilisation du matériel.</p> <p>Afin d'optimiser la protection du bloc opératoire et protéger au mieux les animaux opérés, tout le linge et matériel nécessaire est nettoyé et lavé dans des espaces réservés à cet usage. Les blocs opératoires sont également en suppression afin de limiter les risques septiques.</p>
<p>Par ses caractéristiques, la Clinique Vétérinaire Mermoz répond au module « chirurgie générale » défini dans le code de déontologie.</p>	
<p>Obligation légales</p>	<p>Clinique Vétérinaire Mermoz Vet</p>
<p>Le local d'hospitalisation dispose au minimum de son propre point d'eau.</p>	<p>La Clinique Vétérinaire Mermoz dispose de 6 salles d'hospitalisation distinctes disposant chacune de leur point d'eau : 1 chenil , 1 chatterie, 1 salle d'hospitalisation pour les carnivores domestiques contagieux, 1 salle d'hospitalisation pour les NACs , 1 salle d'hospitalisation pour les NACs contagieux, 1 salle spécifique pour les animaux en chimiothérapie.</p> <p>L' accès des salles d'hospitalisations contagieuses est règlementé et les visites très limitées au strict minimum afin d'éviter tout risque de contagion.</p>

	La Clinique dispose également d'une zone de surveillance rapprochée des animaux critiques.
<p>La zone de radiologie est destinée à héberger le générateur de rayons X de la Clinique vétérinaire pour animaux de compagnie.</p> <p>Elle peut être dans un local destiné à un autre usage dès lors que celui-ci est conforme à la réglementation relative à la radioprotection.</p>	La Clinique Vétérinaire Mermoz dispose d'une salle de radiologie numérique et d'une salle de scanner aux normes. La radioprotection est déléguée depuis 2021 à la société INGERIS Consulting
Matériel requis	
Obligation légales	Clinique Vétérinaire Mermoz vet
<p>Le matériel mis en œuvre par l'établissement de Soins vétérinaires doit être en état de marche et les conditions nécessaires à son bon fonctionnement remplies.</p> <p>Une Clinique vétérinaire pour animaux de compagnie dispose des équipements suivants tels que listés dans l'arrêté :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un microscope,</li> <li>• un analyseur de biochimie,</li> <li>• un analyseur d'hématologie,</li> <li>• un appareil de radiographie,</li> <li>• un dispositif de stérilisation adéquat.</li> <li>• un échographe,</li> <li>• un analyseur réalisant des ionogrammes,</li> <li>• des tenues vestimentaires de chirurgie stérilisables ou stériles,</li> <li>• du matériel de chirurgie compatible avec les opérations chirurgicales que l'établissement de soins assure être en mesure d'effectuer auprès de sa clientèle,</li> <li>• un dispositif de conservation des cadavres de taille adaptée (congélateur) dans l'attente de leur incinération.</li> </ul>	<p>La Clinique Vétérinaire dispose d'un laboratoire d'analyse complet avec des appareils de dernière génération.</p> <p>En plus des équipements de laboratoire listés dans les obligations légales, le laboratoire de la Clinique dispose d'un appareil permettant de mesurer les gaz du sang. Nous pouvons également réaliser certaines analyses endocriniennes ainsi que les groupes sanguins de vos animaux de compagnie.</p> <p>Un contrôle technique du laboratoire est réalisé régulièrement.</p> <p>La clinique dispose de 2 autoclaves et d'un Poupinel pour la stérilisation du matériel.</p> <p>La clinique dispose de moyens de réchauffements (bouillote, lampe infrarouge, tapis chauffant, souffleurs chauffant et Couveuses) et d'oxygénation des animaux (boxs à oxygène, collerette ou lunettes à oxygène).</p> <p>La clinique dispose également de systèmes de perfusion continue afin de contrôler au mieux le débit des perfusions.</p>
Personnel vétérinaire requis	
Obligation légales	Clinique Vétérinaire Mermoz Vet

<p>Un docteur vétérinaire doit être en activité pendant les horaires d'ouvertures au public.</p> <p>Chaque docteur vétérinaire en activité dans la clinique vétérinaire doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il assure sa formation continue conformément aux préconisations émises par le Comité de la Formation Continue Vétérinaire.</p>	<p>Durant les horaires de consultation classiques, 6 à 11 vétérinaires sont présents à la clinique.</p> <p>En dehors de ces périodes, notamment durant la pose méridienne, les nuits, jours fériés et dimanche, au moins un vétérinaire est toujours présent sur place.</p> <p>Le service de garde est joignable au numéro de téléphone de la clinique ou directement en sonnant à l'interphone de la clinique. Un second vétérinaire est également joignable si le vétérinaire présent le juge nécessaire.</p>
<b>Personnel non vétérinaire requis</b>	
<p>Une clinique vétérinaire dispose d'au moins une personne travaillant à temps plein au sens de l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté ayant au moins la qualification d'auxiliaire vétérinaire échelon 3 au sens de la convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires (N° 3282) ou ayant une qualification reconnue au moins équivalente par le Conseil national de l'Ordre de vétérinaires.</p> <p>L'auxiliaire peut être remplacé par un docteur vétérinaire ou, en dehors des périodes d'enseignement, par un étudiant vétérinaire.</p>	<p>23 Auxiliaires Vétérinaires travaillent à la Clinique Vétérinaire Mermoz Vet</p>

## 2. Horaires d'ouverture et de consultation



La Clinique Vétérinaire Mermoz Vet est ouverte du lundi au vendredi de 08h00 à 19h30, le samedi de 8h00 à 17h00.

Les consultations, sur rendez-vous, sont assurées de 08h00 à 19h00 du lundi au vendredi et de 8h à 17h le samedi.

En parallèle, un service d'urgences est disponible 24h/24, 7j/7 pour des consultations d'urgences sans RDV.

Les RDV peuvent être pris par téléphone ou en se présentant à l'accueil. L'e-mail et le SMS ne constituent pas un mode de prise de RDV. Idem pour l'annulation d'un RDV.

Nous faisons de notre mieux pour respecter les horaires de RDV. Toutefois, assurant également des urgences, le temps d'attente peut dans de rares cas être élastique. Votre heure de RDV peut donc être retardée. Nous faisons en sorte de vous prévenir si tel était le cas.

Le service de garde est assuré par un vétérinaire diplômé (soit l'un des titulaires de la clinique, soit un salarié, soit un collaborateur libéral). Afin d'accueillir au mieux votre animal et perdre le moins de temps possible, nous vous demandons de nous contacter préalablement par téléphone en cas d'urgence.

### 3. Heures de visite des animaux hospitalisés

Les vétérinaires de la clinique s'engagent à rappeler chaque propriétaire d'animal hospitalisé chaque jour avant 14h, afin de faire un point personnalisé.



Les visites aux animaux hospitalisés sont organisées l'après-midi entre 15h00 et 17h30 de préférence. Le matin et la fin de journée sont réservés exclusivement aux soins.

Les visites aux animaux contagieux sont très limitées voire interdites pour certaines pathologies du fait même du risque de contagion. Une tenue de protection spécifique (gants, masques, surblouse, surchaussures) peut être nécessaire en fonction du risque. Une élimination spécifique des déchets est mise en place. Les linges utilisés pendant l'hospitalisation sont traités séparément.

### 4. Equipe médicale

#### 4.1. Les associés

- Dr Isabelle GUIBOUT-CHOVET (CES d'Ophtalmologie vétérinaire)
- Dr Romain DURBEC (Ancien interne ENVL, Ancien assistant de chirurgie ENVL, CES de Traumatologie Ostéo-Articulaire et Orthopédie Animales, DU de microchirurgie)
- Dr Julianne POMMIER (Ancienne Interne ENVL, CEAV de médecine interne des animaux de compagnie)
- Dr Sébastien LEBRAS (DE de pathologie aviaire)

#### 4.2. Les salariés et collaborateurs vétérinaires

- Dr Laure Mathieu (Ancienne interne ENVL, CEAV de médecine interne)
- Dr Marine Leclerc
- Dr Laura Barthelemi
- Dr Eva Baty (Ancienne interne en médecine interne (canada), CEAV de médecine interne)
- Dr Julien Trnka (ancien interne à l'ENVT, ancien assistant de chirurgie ENVT, CES de Traumatologie Ostéo-Articulaire et Orthopédie Animales, Master II en sciences chirurgicales)
- Dr Charlotte Quinzin
- Dr Nicolas MORIN
- Dr Claire Louvard (Ancienne interne en médecine zoologique IPSAV)

- Dr Estelle Buendia (CES de dermatologie vétérinaire)
- Dr Marine MICHAUD
- Dr Arnaud Sauvage
- De Sirine Harkouk

Vétérinaires urgentistes :

- Dr Mégane Roussel
- Dr Marina Moratalla
- Dr Charles Daire
- Dr Lucie Froissard
- Dr Marie Defond
- Dr Clara Taboulet
- Dr Flore Hocqueloux
- 

Les salariés vétérinaires sont tous des vétérinaires diplômés. La nuit et les jours fériés, en plus du vétérinaire d'urgence, un second vétérinaire est toujours joignable pour assister le vétérinaire urgentiste s'il le juge nécessaire. En cas d'impérieuse nécessité, un troisième vétérinaire peut être sollicité.

#### 4.3. Les auxiliaires spécialisées vétérinaires

23 Auxiliaires Vétérinaires compétentes travaillent à la Clinique Vétérinaire Mermoz à temps, afin de vous recevoir, vous conseiller et de nous aider à assurer les meilleurs soins aux animaux.

## 5. Prestations assurées par la clinique

### 5.1. Médecine générale et domaines spécifiques

En complément des consultations médicales générales, nous vous proposons des consultations dans les domaines de compétences suivants

- Médecine interne (Drs Pommier, Mathieu, Leclerc et Barthélémi)
- Cancérologie (Drs Pommier et Leclerc)
- Imagerie Médicale (Drs Baty, Pommier et Mathieu),
- Traumatologie, orthopédie, chirurgie du rachis (Dr Durbec, Trnka et Quinzin),
- Chirurgie des tissus mous (Drs Dr Durbec, Trnka et Quinzin),
- Médecine et chirurgie des NAC = Nouveaux Animaux de Compagnie (Drs LE BRAS, MORIN et LOUVARD),
- Ophtalmologie (Dr GUIBOUT-CHOVET),
- Cardiologie (Dr Pommier et Baty),
- Dermatologie (Dr Buendia).

## 5.2.Chirurgie

Tous les vétérinaires de la clinique pratiquent la chirurgie générale. Pour des actes plus spécifiques, les Drs Durbec, Trnka et Quinzin assurent la chirurgie orthopédique et des tissus mous, les Drs Le Bras, Morin et Louvard la chirurgie des NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie), le Dr Guibout-Chovet la chirurgie ophtalmologique.

## 5.3.Compétences de référé

La Clinique accueille également des cas référés par des confrères :

- Cardiologie et échocardiographie : Drs POMMIER et BATY
- Cancérologie : Dr POMMIER et LE CLERC
- Chirurgie orthopédique : Dr DURBEC, TRNKA et QUINZIN
- Dermatologique : Dr BUENDIA
- Dentisterie et orthodontie : Dr GUIBOUT-CHOVET
- Echographie abdominale et thoracique : Drs BATY, POMMIER et MATHIEU
- Endoscopie : Dr POMMIER et MATHIEU
- Médecine interne : Dr POMMIER, MATHIEU et LECLERC
- Médecine et chirurgie des NAC : Drs LE BRAS, MORIN et LOUWARD
- Ophtalmologie : Dr GUIBOUT-CHOVET

## 5.4.Anesthésie et prise en charge de la douleur

Nous disposons de trois blocs opératoires équipés chacun d'un appareil d'anesthésie volatile disposant d'un respirateur.

Le matériel de surveillance anesthésique comprend :

- 2 monitorings complets (fréquence cardiaque, ECG, oxymétrie de pouls, capnographie, pression artérielle)
- 2 appareils de surveillance du pouls et de l'oxymétrie périphérique
- 1 capnographe
- 2 détecteurs d'apnée
- 2 tensiomètres.

Nous disposons de 10 pompes à perfusion et d'un pousse-seringue pour une administration en continu des produits notamment de l'analgésie si besoin.

## 5.5. Analyses et laboratoire d'analyse

De nombreuses analyses biochimiques et hématologiques peuvent être réalisées à la clinique grâce à un laboratoire d'analyse très complet (hématologie, appareil de biochimie, ionogramme, analyse d'urine, coagulation, groupes sanguins, gaz du sang ...). Les analyses plus spécifiques sont adressées à des laboratoires extérieurs en fonction de la nature de la demande.

## 5.6. Imagerie

Nous disposons de trois moyens d'imagerie médicale, chacun dans une pièce dédiée :

- **RADIOGRAPHIE** : générateur GER Vet-Tech + capteur plan AeroVet
- **ECHOGRAPHIE** : Canon Applio A
- **SCANNER** : Canon Aquilion Lightning

## 5.7. Endoscopie

La clinique est équipée d'un équipement complet d'endoscopie OLYMPUS. Nous disposons de 5 appareils (1 endoscope rigide, 1 vidéo-otoscope, une vidéo-bronchoscope, un vidéo gastroscopie, un vidéo coloscope). Ce matériel permet de réaliser un panel complet d'examen endoscopiques (rhinoscopie, laryngoscopie, trachéo-bronchoscopie, gastro-duodéoscopie, coloscopie, cystoscopie, vaginoscopie, vidéo-otoscopie).

Tous ces examens ne sont pas forcément réalisables sur tous les animaux du fait de leur taille ou de leur conformation.

## 5.8. Pharmacie

Nous vous rappelons que le vétérinaire n'est pas un pharmacien. Il ne tient donc pas officine ouverte et ne peut délivrer les médicaments qu'à ses propres clients sur présentation de l'ordonnance. Le vétérinaire ayant suivi votre animal est le seul habilité à pouvoir juger de la pertinence de la délivrance ou du renouvellement d'un médicament. Le pharmacien détient, seul, le monopole de la délivrance des médicaments. Notre situation de vétérinaire pro-pharmacien est dérogatoire pour le bien de nos animaux de compagnie.

Le propriétaire de l'animal ne peut pas exiger la délivrance d'un médicament sur ordonnance.

En dehors des horaires d'ouverture de la clinique, un supplément de garde vous sera demandé.



## 5.9. Espèces traitées

Nous assurons les soins des chiens, des chats et des NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie). Pour les autres espèces, nous vous orienterons vers des confrères plus compétents.

Pour la sécurité de tous, les animaux seront tenus en laisse ou présentés dans une cage de transport.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins des espèces non citées ci-dessus et notamment les équidés et les animaux de rentes. En cas d'urgence concernant des espèces vous pouvez vous adresser :

- Animaux de rente :
  - Drs BON, CHARBONNIER, LECLERC, LEJEUNE et SANTIÉ au 04 77 75 03 71
  - Drs DUVIVIER, CAILLARD et MOULA à Tarare au 04 74 05 07 39
- Equidés :
  - Clinique équine de Neyron : 04 37 85 03 90
  - Clinéquine à VetAgro-sup : 04 78 87 26 77

## 6. Service d'urgence

La clinique vous propose un service d'urgence vous permettant de joindre un vétérinaire jour et nuit en cas d'urgence. La clinique vétérinaire Mermoz respecte ainsi l'article R. 242-61 du code rural et de la pêche maritime définissant le « module garde ».

La permanence et la continuité des soins des animaux suivis à la clinique sont assurées conjointement par l'équipe de vétérinaires urgentistes, les auxiliaires spécialisées vétérinaires et les titulaires de la clinique.

## 7. Hospitalisation

La clinique dispose de 8 zones d'hospitalisation.

- Une zone de surveillance rapprochée en salle de soins afin de surveiller au plus près les animaux critiques,
- Un chenil. Chaque box est équipé d'une évacuation individuelle pour plus de salubrité,
- Une chatterie,
- Un local contagieux pour les carnivores domestiques.
- Une zone d'hospitalisation NAC isolée pour limiter le stress de ces animaux sensibles.
- Un local contagieux pour les NACs
- Un chenil pour les chirurgies ambulatoires et pour surveiller les réveils de chirurgie
- Un chenil spécifique pour les animaux en chimiothérapie

Les visites sont autorisées l'après-midi (le matin étant réservé aux soins) de 15 heures à 17 h30. Les visites ne sont pas autorisées le dimanche. En revanche vous pouvez appeler la clinique pour prendre des nouvelles de votre animal hospitalisé.

La clinique respecte les critères du « module hospitalisation » du code de déontologie.

## 8. Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens de première et de deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

## 9. Contrat de soins

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 propriétaire les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

## 10. 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 notre équipe informera le propriétaire dans la limite des connaissances scientifiques actuelles. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou par écrit sous la forme d'un contrat de soins à la demande de l'une ou de l'autre des parties.

Le comportement agressif d'un animal présentant un danger pour le personnel soignant et les personnes présentes, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention présentant un risque potentiel pour ce dernier. Notre équipe informera dans ce cas le propriétaire de la nécessité d'utiliser une contention particulière (physique ou chimique).

L'examen de l'animal ne pourra être effectué qu'après 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.

## 11. L'euthanasie de votre animal

L'euthanasie est un moment difficile aussi bien pour le propriétaire, la famille que pour le personnel soignant. Cet acte repose sur le respect du bien-être de l'animal, de l'émotion des propriétaires et la pratique de chacun.

Le vétérinaire peut refuser l'euthanasie d'un animal si celle-ci est interdite (notamment suite à une morsure) ou si la personne demandeuse n'est pas légitime à la demander. Le vétérinaire doit veiller, dans la réalisation de cet acte, à ce que les obligations réglementaires et déontologiques soient respectées. Il existe dans le code de déontologie une clause de conscience qui permet au vétérinaire de refuser de réaliser une euthanasie si celle-ci heurte sa conscience.

## 12. Corps de votre 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. 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. »

## 13. Animaux errants

Lorsqu'un animal est trouvé en divagation sur la voie publique, il doit être conduit à la fourrière animale du lieu où il a été trouvé.

Chaque commune a le devoir de disposer d'une fourrière apte à l'accueil et à la garde des chiens et chats trouvés errants ou en état de divagation (article L. 211-24 du Code rural). Pendant les horaires de fermeture de la mairie, la Police municipale a la charge des animaux errants ou en état de divagation.

Le maire doit informer la population, par affichage en mairie ou par tout autre moyen, des modalités selon lesquelles les animaux trouvés errants ou en état de divagation sont pris en charge (article R. 211-12 du Code rural).

Lorsque l'animal est identifié, le gestionnaire de la fourrière recherche son propriétaire. A l'issue d'un délai franc de garde de huit jours ouvrés, si l'animal n'est pas réclamé par son propriétaire, il est considéré comme abandonné et devient la propriété du gestionnaire de la fourrière qui peut le céder à une Association de protection animale qui pourra le proposer à l'adoption (article L. 211-25 du Code rural).

Lorsque l'animal n'est pas identifié, il est gardé pendant un délai franc de huit jours ouvrés à la fourrière. Si, à l'issue de ce délai, l'animal n'a pas été réclamé, il est considéré comme abandonné et devient la propriété du gestionnaire du refuge qui peut le céder à une Association de protection animale (article L. 211-26 du Code rural).

L'animal n'est restitué à son propriétaire qu'après paiement des frais de fourrière.

Le vétérinaire n'est donc pas habilité à prendre en charge un animal errant en bonne santé. Il se doit toutefois de respecter le code de déontologie (Article R. 242-61) au cours du service de garde : Le vétérinaire doit répondre à toute demande qui lui est adressée soit directement dans son domaine de compétence, soit en adressant le client à un confrère. Le vétérinaire doit limiter son intervention aux actes justifiés par l'urgence et inciter le propriétaire ou le détenteur de l'animal à faire assurer le suivi des soins d'urgence par son vétérinaire traitant habituel.

En pratique, c'est la police municipale du lieu de découverte de l'animal qui a la charge des animaux errants. Nous vous conseillons de vous rapprocher de votre mairie afin de savoir quelle fourrière animale est compétente pour intervenir sur votre commune.

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement de soins vétérinaire, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant les dits animaux vers la Mairie qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune : police municipale de Lyon : 04 78 78 92 00

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage joignable au 04 74 05 78 85.

## 14. Conditions tarifaires

Les principaux tarifs sont consultables en salle d'attente. Les tarifs plus spécifiques peuvent être demandés à l'accueil (accueil physique ou accueil téléphonique).

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

Le code de déontologie rappelle que :

- Toutes pratiques tendant à abaisser le montant des rémunérations dans un but de concurrence sont interdites au vétérinaire dès lors qu'elles compromettent la qualité des soins.
- La facturation d'un acte en fonction du résultat est interdite.

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.

Tout contrat de soins ou devis signé engage le propriétaire à le régler à la restitution de son animal soit par CB, soit par espèces.

## 15. Modalités de Règlement

Les honoraires sont payables comptants en carte bancaire ou espèces 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 10 jours. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Un paiement en 3 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier.

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. »

L'acceptation de ce mode de règlement dépend de votre agence bancaire. Il n'est pas sous la dépendance de la clinique.

## 16. Gestion des litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire de l'animal peut contacter le conseil régional de l'Ordre	110 avenue Barthélémy Buyer 69009 Lyon 04 72 57 16 65
La Clinique Vétérinaire Mermoz dispose d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la société MACSF	Groupe MACSF Sinistres Responsabilité Civile professionnelle 10 Cours du triangle de l'Arche 92919 LA DEFENSE CEDEX Tel : 01 71 25 2025

Les collaborateurs libéraux disposent de leur propre Assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

« La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie sous le contrôle d'un conseil de l'ordre.

Code de déontologie : <https://www.veterinaire.fr/la-profession/code-de-deontologie.html>

## 17. Loi « informatique et libertés » et 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 de notre établissement.

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.

*« Conditions générales de fonctionnement validées le 25/11/2022 »*