



CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE DES CHÊNES BLANCS

Dr. Holzapfel, 457 Avenue de Perréal, Parc d'activités de Perréal, 84400 Apt. Tél : 0490047716/0652634255

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 peuvent être téléchargées à l'adresse suivante : <https://veterinairechenesblancs.fr>

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

1. Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « clinique » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires www.veterinaire.fr

2. Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h30. Les consultations ont lieu sur rendez-vous

3. Équipe médicale

- DV Holzapfel Frédérique, N°16845
- Mr Jérémie Andriet, ASV de niveau 5
- Mme Clémentine Gioana, ASV de niveau 5
- Mme KRAY VIALE Audrey , ASV de niveau 3

4. Prestations assurées dans la clinique

- Consultation de médecine générale
Consultation des NAC
- Chirurgie de convenance
Chirurgie gynécologique
Chirurgie des Tissus mous
Chirurgie des NAC
- Analyse et Laboratoire d'analyse :
 - o Analyse de biochimie sanguine
 - o Ionogramme
 - o Hématologie, numération de formule
 - o Frottis sanguin, frottis vaginal
 - o Certaines analyses sont externalisées (bactériologie, histologie, ...)
- Anesthésie :
 - o Anesthésie fixe et anesthésie gazeuse (isoflurane)
 - o Protocole spécifique pour chaque animal
 - o Monitoring d'anesthésie et de réanimation
- Imagerie médicale :
 - o Radiographie numérique
 - o Échographe cardiaque et abdominal
- Pharmacie vétérinaire : délivrance de médicaments conformément à la législation vétérinaire en vigueur
- Phytothérapie, gemmothérapie, aromathérapie

5. Hospitalisation

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers

6. Permanence et continuité de soins

Nous assurons la continuité des soins sur tous les animaux que nous avons traités.

Les urgences sont assurées par la clinique vétérinaire de la Bastide, 279 Route des Alpes, 84440 Robion au 0490766699.

7. Espèces traitées

Les espèces habituellement traitées sont :

- Les chiens
- Les chats
- Les reptiles, les oiseaux, les rongeurs et autres NAC
- Les volailles

8. Consentement éclairé du client, gestion des risques liés à l'anesthésie, l'hospitalisation, aux soins médicaux

Tout acte sur un animal (traitement médicamenteux, anesthésie, chirurgie) comporte des risques dont nous informerons le propriétaire. Cette information se fera verbalement ou par écrit (contrat de soins) en particulier lors de cas graves mettant en jeu le pronostic vital de l'animal. Une contention peut être nécessaire pour la mise en œuvre des soins lors de la consultation ou pendant une hospitalisation.

Nous informerons le propriétaire de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité. L'examen de l'animal ne sera 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 énoncés ci-dessus.

9. Contrat de soins, conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou 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.

10. 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.

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 devra être écrite et signée par le propriétaire. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

11. 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.

12. Admission des animaux errants

Les animaux errants peuvent être amenés à la clinique afin de lire leur numéro d'identification, pour retrouver leur propriétaire.

En aucun cas, nous ne pouvons prendre en charge la garde ou les soins éventuels. À défaut de connaître le détenteur, le vétérinaire dirigera la tierce personne vers la mairie ou la SPA qui restent seules en charge de la gestion des animaux en divagation.

13. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont consultables dans notre salle d'attente. Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et autres produits délivrés. Il donnera lieu à une facture détaillée conformément à la législation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend parfois difficile leur tarification exacte, dans ce cas un devis incluant les dépassements éventuels sera remis au client pour l'obtention de son accord. Tout devis signé engage le propriétaire à le régler à la restitution de son animal.

14. Modalités de règlement

Tous les honoraires sont payables comptant lors de la restitution de l'animal ou en fin de consultation, en chèque, carte bancaire ou en espèce. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté mais la totalité de la somme doit être remise le jour du règlement indiquant les dates de chaque encaissement.

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 restitution d'aliments et de médicaments non entamés et achetés depuis moins d'un mois.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement : dépôt du dossier chez un huissier ou à un organisme de recouvrement à l'issue de 3 relances de factures infructueuses.

15. Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire peut s'adresser au CROV Paca- Corse, Immeuble le Baou, 262 Avenue Sainte Marguerite, 06200 Nice. Tel : 0493807046. Email : cro.paca-corse@ordre.veterinaire.fr

16. Responsabilité civile professionnelle

MACSF. LE SOU MEDICAL. Société Médicale d'Assurances et de Défense professionnelles. Société d'Assurance Mutuelle. Cours du Triangle, 10 Cours de Valmy, 92800 Puteaux. Tel : 3233 ou 0171143233

17. Médiateur de la consommation

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 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.

18. Loi « informatique et libertés », secret professionnel

Conformément à la loi « informatique et liberté » du 06 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de la clinique vétérinaire des Chênes Blancs.

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.

19. Secret professionnel

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R 242-33 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, étendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

Tous les stagiaires signent un « engagement de confidentialité ». 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 demande auprès du responsable du fichier, le Dr Holzapfel Frédérique.

20. Accessibilité

Conformément au Décret N02017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la clinique vétérinaire des Chênes Blancs est consultable sur demande à l'accueil sous sa forme papier.

19. Prévention COVID19

Les règles de fonctionnement de la clinique vétérinaire mises en place depuis le 16 mars 2020 pour lutter contre la pandémie COVID19 sont adaptées depuis le 11 mai 2020 (date du déconfinement) de la façon suivante :

Pour les clients' :

- Reprise des horaires habituels
- Consultations sur rendez-vous
- Distanciation sociale : 4M² par personne, une personne maxi à la réception derrière le pare haleine. Salle d'attente intérieure et extérieure. Attente possible dans son véhicule après enregistrement à la réception.
- Les clients voulant accompagner leur animal en consultation devront porter un masque.
- Utilisation de gel hydro alcoolique obligatoire à l'entrée
- Une seule personne par animal
- Les personnes enrhumées, présentant des signes d'hyperthermie ou de toux seront enjointes à rester chez elles et à nous joindre par téléphone pour trouver une solution.

Pour les ASV et les Vétérinaires :

- Horaires habituels du pré-confinement
- Port du masque à changer après une demi-journée de travail.
- Tenue de travail haut et bas
- Port d'une charlotte
- Lavage des mains ou application de gel hydro alcoolique au minimum après chaque consultation ou toutes les 30 minutes.
- Le port systématique de gants est déconseillé
- Limiter à l'indispensable les réunions physiques et discussions rapprochées (4M² par personne).
- Nettoyage et désinfection des WC, surfaces zones de contact (sol, poignées de portes, téléphones, TPE,...). Le protocole et les produits à utiliser seront indiqués sur le tableau du couloir, à côté de la porte de la salle de chirurgie.
- Aération de toutes les pièces en ouvrant grand les deux portes d'entrées du bâtiment 15 minutes 3 fois par jour (matin, midi et soir).
- La télémedecine pour certains actes ou suivis est envisagée pour limiter les allées et venues.
- En cas de doute sur votre état de santé, notamment de signes évocateurs de COVID19, appelez votre médecin.