

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE
DU DOCTEUR PAUQUET, 30 BIS COURS DU MARECHAL FOCH 33720 PODENSAC

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent être remises sous forme papier à la clinique et sont consultables sur le site internet de la clinique www.oxyvet.fr

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

MENTIONS OBLIGATOIRES

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

Notre établissement de soins est classé **clinique vétérinaire pour animaux de compagnie** conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires (www.veterinaire.fr).

La clinique est située au 30 bis Cours du Maréchal Foch 33720 PODENSAC.

Vous pouvez nous contacter au **05 56 27 11 12**.

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 19h00 et le samedi de 08h30 à 12h00

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire : Docteur Pascal PAUQUET

Personnel non vétérinaire : Madame Françoise GIRAUD, ASV niveau 4

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

MAJ 29/09/2020

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance, gynécologique, chirurgie des tissus mous, chirurgie orthopédique
- Des consultations spécialisées dans une autre clinique peuvent être proposées au client avec son accord
- Analyses sanguines effectuées par nos soins avec le matériel suivant : MS4s, Mscan II, SCA2000

D'autres analyses peuvent être effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.

- Anesthésies générales selon les protocoles et sauf indications contraires dans le contrat de soins. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge de l'animal et de son état de santé
 - un appareil d'anesthésie gazeuse est utilisé pour la plupart des interventions (VME MATRX)
 - surveillance de l'anesthésie par oxymétrie-capnographie Nonin 9847V, moniteur d'apnée MK 4 V KRUSE, moniteur cardiaque SILOGIC
- Imagerie médicale :
 - radiographies : MAXIVET HF300, capteur plan sélénium (une copie CD des radiographies sera remis au client sur simple demande)
 - échographie : SIUI Apogée 5300V. Le cas échéant par un intervenant extérieur avec l'accord du client.
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur. En particulier il nous est **interdit de tenir officine ouverte**.
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques
- Il n'est pas effectué de consultations à domicile.

En cas d'impossibilité à se déplacer nous proposons les services de VetoAdom Gironde au **05 56 05 33 33** (sous réserves de leur compétence géographique) qui assurera une consultation à domicile

Il est également possible pour se rendre directement à la clinique avec votre animal de faire appel à la société TAXI ANIMO au **06 98 20 27 05** qui en assurera le transport

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par les assistantes et les vétérinaires pendant les heures d'ouverture de l'établissement.

En dehors des heures d'ouvertures, un vétérinaire assure des visites régulières aux hospitalisés pour assurer le suivi des soins. Et si le cas le nécessite, un vétérinaire demeure sur place.

Les visites aux animaux hospitalisés sont autorisées après accord du vétérinaire aux heures ouvrables de la clinique. Elles sont interdites en dehors des heures d'ouverture, y compris dimanche et jours fériés.

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 :

• VETOADOM Gironde pour des visites à domicile si vous le souhaitez et si le cas le permet. Vous serez directement mis en relation avec un vétérinaire régulateur en appelant la clinique au **05 56 27 11 12**

• ASSISTAVET 170-172 Route de Toulouse 33130 BEGLES en appelant au **05 56 49 43 89**

ESPECES TRAITEES

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

- chiens
- chats
- furets
- rongeurs
- lagomorphes
- oiseaux

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

En cas d'urgence concernant ces espèces vous devez vous adresser à votre vétérinaire habituel ou vous adresser à l'accueil.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente.

Pour des actes particuliers et ne figurant pas sur le tableau d'affichage, vous pouvez demander au vétérinaire qui vous établira un devis.

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. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

Dans certains cas, et en particulier lors de la mise en place d'un contrat de soins, une provision sur honoraires sera demandée au client.

Cette provision est encaissée et son règlement conditionnera la poursuite des diligences.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de la région Aquitaine 40 rue de Belfort 33000 BORDEAUX.

Médiation de la consommation. L'ordonnance n° 2015-1033 du 20/08/2015 (décret 31/10/2015) prévoit la possibilité pour un consommateur de saisir un médiateur à la consommation pour les litiges d'ordre commercial. Le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires (CNOV) a été référencé par la CECM en tant que médiateur des litiges de la consommation pour la profession vétérinaire. Il convient donc pour un client de saisir le CNOV pour tout litige relatif à la consommation s'il l'estime utile et après avoir utilisé les voies habituelles (CNOV 34 rue de Bréguet 75011 PARIS).

RCP

Notre Responsabilité Civile Professionnelle est assurée par LA MEDICALE 23 Avenue Georges Clemenceau 33150 CENON.

Contrat n° 00108030TZ

ENREGISTREMENT VIDEO

La clinique dispose d'un système d'enregistrement vidéo et audio (enregistrement Préfecture de la Gironde n° 20200788). Les consultations peuvent donc être filmées et enregistrées. Selon la loi les fichiers audio et vidéo peuvent être conservés 1 mois sauf procédure judiciaire en cours.

Pour le droit d'accès, de modification et de suppression des données voir chapitre suivant.

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS », SECRET PROFESSIONNEL, POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

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 du Docteur vétérinaire Pascal PAUQUET.

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.

La clinique 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 en accord avec la réglementation fiscale.

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 animal 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 ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

Tous les vétérinaires sont tenus au 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 des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995, étendue 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 écrite auprès du responsable du fichier, le Docteur Pascal PAUQUET.

- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- 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).

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 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 forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

Les documents DC01 (Chirurgie, recommandations et consentement éclairé) et DC02 (Bilan sanguin pre-opératoire) seront systématiquement remis au client avant toute intervention et/ou anesthésie. Le client devra signer un document attestant la remise et la bonne compréhension de ces documents.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionner 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.

CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

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.

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 à fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société INCINERIS Z.I. de Barres 82100 CASTELSARRAZIN l'incinération 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.

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.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La prise en charge des animaux errants est du ressort exclusif de la Mairie de la Commune sur laquelle ils se trouvent (Art R.211-12 et suivants du Code Rural)

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.

Un paiement en plusieurs fois peut être proposé par la clinique par l'intermédiaire de Oney Bank. Cette solution de paiement s'effectue en 3 ou 4 mensualités dont la première obligatoirement encaissée le jour même par la clinique. Les frais et conditions supportés par le client sont mentionnés dans le contrat envoyé par Oney Bank et consultables à la clinique sur demande.

Une provision sur honoraires pourra être demandée notamment lors d'hospitalisation de l'animal, de soins de longue durée ou de chirurgie. Cette provision est encaissée et conditionne la poursuite des soins.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments même non entamés ne peuvent être repris.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facture seront appliqués 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 (Tribunal d'Instance et Juridiction de Proximité de Bordeaux, injonction de payer).