

Nos conditions générales de fonctionnement

Conditions générales de fonctionnement
De la clinique VETERINAIRE du DOCTEUR AUGER de la société NOVAVET VILLIERS
située au 16 RUE CELESTE BOURSIER, 91530 ST-CHERON

Ce document est consultable sur notre site internet www.cliniqueveterinairedes3vallees.fr et en version papier à la clinique.

Les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont réalisés conformément aux présentes CGF.

Appellation de l'établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées:

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » 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.

Vous pouvez nous contacter au 16 rue Céleste Boursier, 91530 St-Chéron, par téléphone au 01 64 56 31 10, par mail à clinique.veterinaire3@orange.fr

Sociétés d'exercice et réseaux professionnels

Nous faisons partie de la société SELAS NovaVet Villiers.

Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte, hors jours fériés, aux horaires suivants :
du lundi au vendredi de 8h-12h et 14h-19h
le samedi de 8h30-17h30.

Les consultations et les chirurgies ont lieu sur rendez-vous.

Personnel affecté aux soins des animaux.

La liste du personnel mise à jour est disponible à la clinique.

Personnel vétérinaire :

Dr Emmanuel AUGER, Vétérinaire.

Dr Stéphane BOULANGER, Vétérinaire, et des vétérinaires salarié(e)s ou collaborateur (trice)s libéral(e)s

Personnel non vétérinaire :

Mlle Lucile COURBE, ASV, Md Anaïs Attia, ASV d'autre(s) ASV diplômé(s) ou non.

Prestations effectuées au sein de l'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations
- Chirurgies
- Analyses sanguines (Biochimie, Numération formule, T4, SAA, CRP, FPL, CPL, snaps)
 - Radiographies numériques
 - Echographie
 - Hospitalisations
- Délivrance de médicaments, aliments et parapharmacie à nos clients

Tarifs en fonction du poids de l'animal.

Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers. Les animaux nécessitant une surveillance intensive en dehors des heures d'ouverture sont référés à un établissement ouvert 24h sur 24 et assurant ce service.

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 VETOADOM, 140 Avenue Henri Ginoux, 92120 Montrouge

Espèces traitées

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

- Chiens
- Chats
- Lapins
- Furets
- Rongeurs
- Oiseaux, volailles

Conditions tarifaires

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client, sur simple demande en salle d'attente à la clinique, sous la forme d'un cahier des tarifs.

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. Nous sommes soumis à la TVA de 20%.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact mais nous pourrions vous donner le tarif de chaque acte ou produit sur simple demande. Il ne pourra y avoir aucune remise sur les antibiotiques.

Litiges

En cas de litige à caractère déontologique (se référer au site veterinaire.fr pour un accès au code de déontologie), le client peut s'adresser au CROV, 18 Cour Debille
75011 Paris cro.idf@ordre.veterinaire.fr

RCP

Aviva Assurances : 1067 RTE DE L'AERODROME-BP 31577
AGROPARC - L'OREE DES REMPARTS
84916 AVIGNON CEDEX 9

RGPD et secret professionnel

La clinique dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées. Lors d'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 seront demandées font l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification d'opposition, d'effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande.

Les vétérinaires et les salariés non vétérinaires sont soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire ou conditions prévues par la loi.

Médiateur de la consommation

Conformément à l'article L 152-1 du code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire
Conseil national de l'ordre des vétérinaires
34 Rue Breguet 75011 Paris

Les informations relatives à ce recours sont disponibles sur le site veterinaire.fr dans l'onglet fiches pratiques grand public « le médiateur de la consommation ».

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé 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 ou, dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, par écrit.

Le 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.

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, 2 avenue Halley 59650 Villeneuve d'Ascq, 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 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 présentés par une personne majeure.

Admission des animaux errants

Nous n'acceptons pas d'animaux errants sans un accord écrit (papier ou mail) de prise en charge de la mairie du lieu où il a été trouvé.

Modalités de règlement et de recouvrement

Nous acceptons les règlements par chèques, espèces et carte bleue, et sous certaines conditions par virement.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

Un règlement d'avance pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement suite à une mise en demeure restée infructueuse 7 jours. Une avance sur les frais de recouvrement de 150€ en plus de la créance principale et des intérêts sera alors ajoutée et tous les frais liés à la procédure de recouvrement (huissier, honoraires de la clinique, de recouvrement, frais d'ar, de justice, etc.) seront entièrement dû par le débiteur.