

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DE LA CLAUVADE

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables sur le site internet <https://www.vetocuers.com.net> ou à l'accueil de la clinique en format papier sur simple demande.

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 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.

Identité commerciale : Clinique Vétérinaire de La Clauvade
Société : SAS JAMBHA
Adresse : 466 Avenue Adjudant Hourcade, 83390 CUERS
Téléphone : 04 94 48 55 54
Courriel : contact@vetocuers.com

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire de la Clauvade est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattaché à la SAS JAMBHA, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La Société par Actions Simplifiées Unipersonnelle Clinique vétérinaire de la Clauvade est enregistrée sous le N° 9850 281 260 au registre du Commerce et des Sociétés de Toulon.

N° Siret : 98528126000028
N° TVA : FR40985281260

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

L'établissement est ouvert 24h/24 et 7j/7, et assure les urgences.

3- Personnel affecté aux soins des animaux

Personnel vétérinaire :

- Docteur BECKRICH Marie, n° ordre 24864, diplômée de Lyon, titulaire du mandat sanitaire
- Docteur BEGOU Elsie, n° ordre 30209, diplômée de Toulouse, titulaire du mandat sanitaire
- Docteur BONGRAND Nicolas, n° ordre 24789, diplômé de Liège (Belgique), titulaire du mandat sanitaire
- Docteur BOURBONNOIS Ludivine, n° ordre 24462, diplômée de Nantes, titulaire du mandat sanitaire
- Docteur MOUCHEBOEUF Victoire, n° ordre 28856, diplômée de Maison-Alfort, titulaire du mandat sanitaire
- Docteur MOULY-JOURDAIN Nicolas, n° ordre 24773, diplômé de Liège (Belgique), titulaire du mandat sanitaire
- Docteur ROCHE Lisa, n° ordre 33896, diplômée de Liège (Belgique), titulaire du mandat sanitaire
- Docteur SALMON Mallory, n° ordre 33307, diplômée de Nantes, titulaire du mandat sanitaire
- Docteur SELLIER Pauline, n° ordre 27766, diplômée de Liège (Belgique)

- Docteur SOUCHU Lawrence, n° ordre 22266, diplômé de Nantes
- Docteur AKKARI Anna, n° ordre 39691, diplômée de l'Université CEU Cardenal Herrera (Espagne)
- Docteur BOCHU Aurélie, n° ordre 40975 diplômée de l'Université de Madrid (Espagne)
- Docteur HAUSMANN Jennifer, n°ordre 34962 diplômée de Maison-Alfort
- Docteur CARTON Marion n° ordre 30924 diplômée de Lyon
- Docteur VERGNAUD Morgane n° ordre 34048, diplômée de Toulouse, titulaire du mandat sanitaire
- Docteur Lena ALLEMANN n°ordre 42282, diplômée de l'école de Cluj (Roumanie)
- Docteur Gwenaëlle BRIOT n°ordre 42358 diplômée de Liège (Belgique)
- Docteur Arthur COLSON, n°ordre 38328 diplômée de Liège (Belgique)
-

Personnel non vétérinaire :

- Terry BOTTIGLIONE, Auxiliaire vétérinaire échelon 4
- Andrea CALONE, Auxiliaire vétérinaire en apprentissage
- Manon CAPBERT, Auxiliaire vétérinaire échelon 5
- Annie DAY, Auxiliaire vétérinaire échelon 5
- Joelle DOMAINGUE, Auxiliaire vétérinaire échelon 3
- Maryse FAROUAULT, ASV échelon 5
- MéliSSa GABRIELLI, ASV échelon 5
- Adeline GARREL, Auxiliaire vétérinaire échelon 4
- Stella GIPTAU, Auxiliaire vétérinaire en apprentissage
- Mannon HERBECQ, Auxiliaire vétérinaire échelon 3
- Anne-Sophie KUHN, Auxiliaire vétérinaire échelon 5
- Melinda MALICKI, Auxiliaire vétérinaire échelon 5
- Camille MARCHAL, Auxiliaire vétérinaire échelon 3
- Françoise OBLIN, Auxiliaire vétérinaire échelon 5
- Elisa PACCHIOLI, Auxiliaire vétérinaire échelon 5
- Mélanie QUEVEDO, Auxiliaire vétérinaire échelon 5
- Julia RENE, Auxiliaire vétérinaire échelon 4
- Laura ROSSI, Auxiliaire vétérinaire échelon 3
- Manon TIBURE, ASV échelon 5
- Pauline VAILLANT, Auxiliaire vétérinaire échelon 5
- Romain MINEUR, Auxiliaire vétérinaire échelon 5
- Claudine CHENAL, Auxiliaire vétérinaire échelon 5

4- Prestations effectuées au sein de l'établissement de soins

Consultation de médecine générale

Chirurgie de convenance

Chirurgie gynécologique

Chirurgie des tissus mous

Analyses sanguines :

Effectuées par nos soins sur un matériel d'analyse complet (hématologie, biochimie...)

Cytologies, frottis sanguins

Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec l'accord du client

Imagerie médicale :

- ☐ Réalisation de radiographie : développement numérique
- ☐ Échographie abdominale
- ☐ Scanner

Anesthésies générales selon les protocoles suivant sauf indications contraires dans le contrat de soins le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :

- Anesthésie fixe : benzodiazépine, morphine, médétomidine Kétamine

- Anesthésie gazeuse : benzodiazépine, morphine, propofol relais Isoflurane
- Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie-capnographie

Délivrance de médicaments :

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

5- Surveillance des animaux hospitalisés

Un vétérinaire et une ASV en permanence au chevet des hospitalisés (Examens complémentaires, mise en place traitement, soins, sorties, entretien, nutrition...). Une ronde des hospitalisés est réalisée chaque jour (8h30) par le vétérinaire responsable.

6- Permanence et continuité des soins

La continuité de soins est assurée au sein même de la clinique.

7- Espèces traitées

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

- ☐ Chiens
- ☐ Chats
- ☐ Furets
- ☐ Rongeurs
- ☐ Lagomorphes
- ☐ Oiseaux
- ☐ Reptiles

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

8 - 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 du patient par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre contrat de soins).

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant entraîner 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 du patient 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

9- Contrat de soins, conditions particulières

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.

10- Décès de l'animal

En cas de décès du patient, 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 des sociétés Empreinta ou Esthima, 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

11- Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

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

12- Admission des animaux errants.

Ne sont acceptés à la clinique que les animaux errants blessés à qui la clinique prodiguera les premiers soins (notamment la gestion de la douleur) en attendant de retrouver les propriétaires.

Cependant, les animaux errants en bonne santé ne sont pas acceptés à la clinique et sont de la responsabilité de la police municipale et cette dernière doit être contactée.

13- Conditions tarifaires

L'ensemble des tarifs est à la disposition du Client sur simple demande par téléphone ou en salle d'attente à nos ASV.

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 sur demande 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.

14- Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au Client en carte bancaire, espèces, virement et règlement en 3 x avec notre prestataire Alma.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée ou lors de chirurgie ;

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

Le Vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

15- Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, Immeuble Le Baou, 262 avenue Sainte Marguerite, 06200 NICE (04.93.80.70.46).

En lien, les règles professionnelles applicables : [La réglementation professionnelle | L'Ordre national des vétérinaires \(www.veterinaire.fr\)](#)

16- 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.

17- RCP

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire du Caramy possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de VETOPTIM, Daniel LHUILLIER (43 avenue de l'opéra 75002 Paris).

18- Loi « informatique et libertés », 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, de limitation des données le concernant auprès des Drs Beckrich & Moucheboeuf.

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 ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des services requis par la personne.

En cas d'insatisfaction vis-à-vis de la réponse apportée à votre demande, vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, pour la France il s'agit de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Pour plus d'information sur ce sujet : [Adresser une plainte à la CNIL | CNIL](#).

Vous pouvez introduire cette demande :

Par courrier à l'adresse : Commission nationale de l'informatique et des libertés
Service des plaintes
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

En ligne : [Plaintes en ligne | CNIL](#)