

Conditions générales de fonctionnement

de la clinique vétérinaire

« Vétérinaires 2 Toute Urgence »

située au 35 Rue Emilien Gautier,

13100 AIX EN PROVENCE »

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.

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

1) Appellation de l'établissement de soins :

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires vers le cahier des charges accessible sur le lien suivant :

https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf »

2) Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public :

La clinique est ouverte au public pour les urgences uniquement du lundi au vendredi de 19h00 à 08h00 du matin le lendemain, le samedi de 12h00 au lundi 08h00. La clinique est ouverte en continu les jours fériés. Les consultations ont lieu sans RDV mais un appel préalable au standard est requis, les appels sont reçus par la société VETOPHONIE.

L'établissement se situe au 35 RUE EMILIEN GAUTIER, 13100 AIX EN PROVENCE.

Vous pouvez nous contacter au 09 70 24 70 24.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la clinique vétérinaire V2TU AIX se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral,
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté,
- est en défaut de paiement,
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler,

- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire,
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

3) Personnel affecté aux soins des animaux :

Dr CHRISTOPHE Didier, vétérinaire. Numéro d'ordre 15294
Dr KOLEILAT Nouredin, vétérinaire. Numéro d'ordre 23224
Dr CHAPUT Christophe, vétérinaire numéro d'ordre 15446
Dr D'ORSO Emmanuel, vétérinaire numéro d'ordre 18173
Dr DUVAL Grégory, vétérinaire numéro d'ordre 18508
Dr LABARTHE Philippe, vétérinaire numéro d'ordre 28284
Dr LEFEBVRE Nicolas, vétérinaire numéro d'ordre 17493
Dr LENZI Frederic, vétérinaire numéro d'ordre 24192
Dr MALANDAIN Valéry, vétérinaire numéro d'ordre 17382
Dr CLUZEL Marianne, vétérinaire numéro d'ordre 25236
Dr BRAUN Ludovic, vétérinaire numéro d'ordre 17417
Dr NOUTARY Vincent, vétérinaire numéro d'ordre 18836
Dr LAURENT Clara vétérinaire numéro d'ordre 30000
Dr ANGLADE Lou, vétérinaire numéro d'ordre 34615
Dr GARDIOL Laurent, vétérinaire numéro d'ordre 20226
Dr EL MESSAOUDI Houria, vétérinaire numéro d'ordre 35828
Mme BRIZARD Patricia, ASV niveau 5
Mme CORBI Estelle, ASV niveau 5
Mme ALLIONE Estelle, ASV niveau 5
Mme PELLERIN Marion, ASV niveau 5
Mr DELETTRE Aurélien, ASV niveau 5

4) Prestations effectuées au sein de la clinique :

La clinique n'assure que la gestion des urgences : consultation d'urgence, radiographie, échographie, endoscopie, chirurgie (sauf chirurgie orthopédique), analyses.

Nous n'effectuons pas de vaccinations ni de chirurgies de convenance.

Nous ne vendons pas d'alimentation pour animaux ni d'antiparasitaires.

Analyses sanguines : Effectuées par nos soins sur le matériel suivant : SAMSUNG PT01V et SCIL Vet ABC. Gaz du sang et ionogramme (PRIMEVET), Immunologie, protéines inflammations, CPL FPL... (KIMMUNO KITVIA)

Anesthésies générales : le protocole est choisi en fonction de la nature de l'intervention, du statut physiologique et de l'état de santé de l'animal : anesthésie fixe (différents protocoles sont possibles), anesthésie gazeuse à l'isoflurane sur plusieurs postes en alimentation d'oxygène directe ou via un concentrateur.

Imagerie médicale :

Réalisation de radiographies : générateur SEDECAL développement numérique sur capteur plan MANO MEDICAL SSI pour l'acquisition des radiographies.

Échographie : SONOSCAPE S22

Endoscopie : système MANOSCOPE HD muni d'un vidéo-bronchoscope ainsi qu'un vidéo-gastroscope

Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur

Acte de référés et spécialistes : Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la clinique vétérinaire V2TU AIX collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires en accord avec les désidératas du vétérinaire traitant ou référant.

5) Surveillance des animaux hospitalisés :

Durant nos horaires d'ouverture (la nuit, les WE et les jours fériés), les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance continue. En dehors de nos horaires d'ouverture, nous n'assurons pas l'hospitalisation des animaux. Il est donc nécessaire de venir récupérer les animaux le matin de la sortie avant 08h et si nécessaire poursuivre l'hospitalisation chez votre vétérinaire traitant.

6) Permanence et continuité des soins :

La continuité de soins sera assurée par votre vétérinaire traitant : contrôle des plaies, retrait des fils, examens de contrôle,...

7) Espèces traitées :

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : chiens, chats, NAC.

8) Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du Client :

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportant un risque thérapeutique potentiel fera l'objet d'une information auprès du client par notre équipe. 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 si besoin. 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 l'incinération collective ou individuelle du corps par l'intermédiaire de la Société APAC située au 02 draille des Tribales 13127 VITROLLES

Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le Client.

Les frais de crémation sont à la charge du Client

11) Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux :

Les chiens de première et 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 blessés doivent impérativement être apportés par un pompier ou un service municipal mandaté par un ordre de mission d'une ville avec laquelle nous avons passé une convention.

13) Conditions tarifaires :

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente. L'ensemble des tarifs est à la disposition du Client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente.

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.

Tout devis signé engage le Propriétaire à le régler à la restitution de son animal.

14) Modalités de règlement :

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au Client en espèces ou en carte bleue uniquement. Nous n'acceptons pas les chèques.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient ou de chirurgie.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le Vétérinaire et le Client.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois ½ 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 ainsi que des frais de dossiers de 40 euros TTC. Le Vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement : des frais de dossier d'un montant de 60 euros seront alors facturés en plus au client.

15) Litiges :

En cas de litige à caractère déontologique le Client peut s'adresser au :

- CRO vétérinaire PACA Corse immeuble le Baou 262 avenue de Sainte Marguerite 06200 NICE

Tel : 04 93 80 70 46

- **MEDIATEUR 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.

- En cas de litiges sur la qualité de notre pratique, notre Responsabilité Civile Professionnelle est assurée par le groupe AVIVA, Agence Poulnot Hagopian et Darbier située porte F immeuble Portes de Grand Angles avenue de la 2^e division blindée 30133 Les Angles, Tel : 04 90 15 91 00

16) Loi « Informatique et libertés », secret professionnel :

La clinique vétérinaire V2TU AIX 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. 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 patient 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 vétérinaire V2TU AIX ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du 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 nationale 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 en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr CHRISTOPHE ou le Dr KOLEILAT.

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

Et

*[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 \(règlement général sur la protection des données\)](#)

Fait à AIX EN PROVENCE le 22 JUIN 2021,

Cachet et signature des responsables de la clinique V2TU AIX.