

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT MADELEINE VET.

1. Appellation des établissements de soins

Notre établissement de soins Madeleine Vet, situé 3, rue Greffulhe (Paris 8°), est classé Cabinet Médico-chirurgical vétérinaire, 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 : www.veterinaire.fr.

2. Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont : Chiens, Chats et NAC.

Nous ne pouvons pas prendre en charge les animaux sauvages relevant des Centres de Soins de la Faune Sauvage, ni les animaux errants, qui sont placés d'emblée sous la responsabilité du Maire du 8° arrondissement de la ville de Paris.

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

Le Cabinet Madeleine Vet est ouvert au public du lundi au vendredi, avec les horaires suivants :

- Lundi : 9h-19h (variable selon la période)
- Mardi : 9h-19h (variable selon la période)
- Mercredi : 9h-19h (variable selon la période)
- Jeudi : 9h-19h (variable selon la période)
- Vendredi : 9h-19h (variable selon la période)

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Toutefois, l'accueil des urgences est possible durant les heures d'ouvertures.

Tous les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont soumis aux présentes Conditions Générales de Fonctionnement.

4. Personnel affecté aux soins des animaux

1. Personnel vétérinaire

Dr Vétérinaire Dominique THERON, Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Maisons Alfort et de la Faculté de Médecine de Créteil, Titulaires du CES d'ophtalmologie vétérinaire De l'ENV de Toulouse.

2. Personnel non vétérinaire

En cours de recrutement.

5. Prestations effectuées au sein de l'établissement de soins

1. Médecine

Consultations de médecine générale, Consultations de médecine préventive,

Consultations d'ophtalmologie Hospitalisations (en accord avec le client)

Consultation de dermatologie assurée par le Dre Odile Crosaz, Consultation de Nutrition Vétérinaire assurée par le Dr Laurence Yaguiyan-Colliard.

2 Chirurgie

Chirurgie de convenance et gynécologique, Chirurgie et soins dentaires,

Chirurgies des tissus mous, Chirurgie orthopédique(consultant externe),

Neurochirurgie(consultant externe), Chirurgie ophtalmologique et microchirurgie.

3. Examens complémentaires

Echographie, Analyses sanguines, biochimie, Analyses urinaires, Appareil de mesure de tension artérielle, Tonométrie, Ophtalmoscopie, OCT, électrorétinographie.

Certaines analyses sanguines et urinaires sont effectuées au sein de la clinique ou le cas échéant par un laboratoire extérieur avec l'accord du client.

4. Anesthésies générales

Consultation et bilan pré-anesthésique, Surveillance anesthésique, Gestion de la douleur, Anesthésie fixe ou gazeuse.

Les protocoles sont choisis en fonction du type de chirurgie, de l'âge de l'animal et de son état de santé.

5. Délivrance de médicaments sur ordonnance

Les médicaments sont délivrés conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

6. Vente de produits

Des produits d'hygiène, et des aliments diététiques et physiologiques sont en vente à la clinique.

6. Permanence et continuité des soins, conditions d'hospitalisation

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel. Dans la pratique courante, notre équipe informera verbalement le client afin de lui fournir les explications nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Lorsqu'un animal nécessite une hospitalisation, le propriétaire s'engage à accepter les clauses suivantes :

❖ Il reconnaît avoir été clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur comporte des risques exceptionnels ou non et en accepte toutes les conséquences. Toute initiative de traitement médical ou chirurgical pourra être prise en cas d'urgence par les vétérinaires attachés à l'établissement. Il appartient au propriétaire du patient d'indiquer s'il souhaite limiter la portée des soins pratiqués en portant sur le contrat de soins une décharge écrite de l'obligation des moyens.

- ❖ Il reconnaît avoir été informé que le budget prévisionnel donné correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'il peut subir des variations en fonction de l'évolution et de la durée d'hospitalisation. La clinique n'étant pas tenue à une obligation de résultat, il reconnaît avoir pris connaissance des risques d'insuccès, de récurrence, de complications voire d'issue fatale et demande qu'il soit soigné en toute connaissance de cause.
- ❖ Il déclare avoir été informé que tout animal hospitalisé ne peut être surveillé 24h/24 (ainsi dans la journée, les vétérinaires et infirmières organisent une surveillance périodique en fonction des nécessités de l'état de l'animal ; par contre, celui-ci ne pourra pas être surveillé la nuit).
- ❖ Les éventuelles visites aux animaux hospitalisés auront lieu l'après-midi sur rendez-vous pendant les horaires d'ouverture de la clinique sauf convention particulière prévue dans un contrat de soins.
- ❖ Les honoraires ne comprennent pas les soins post-opératoires, ni le suivi médical de la convalescence qui devront être honorés au fur-et-à-mesure de leur nécessité.
- ❖ Dans tous les cas, la totalité des honoraires devra être acquittée lors de la sortie de l'animal. A défaut de règlement, la clinique pourra retenir l'animal jusqu'à paiement complet des sommes dues y compris les

frais de séjour. Si le propriétaire ne revient pas récupérer l'animal et acquitter les frais dans les 48h , il sera considéré comme définitivement abandonné et la clinique pourra, sans préjudice de ses droits quant au règlement des frais dus, en disposer comme bon lui semblera dans l'intérêt de l'animal.

- ❖ Il pourra être demandé aux clients de procéder, à l'aide de sa carte bancaire, à une pré-autorisation d'un montant fixé en fonction du devis initial. En l'absence de carte bancaire, un règlement préalable en espèces pourra être demandé avant toute réalisation de prestations.
- En dehors des horaires d'ouverture, afin d'assurer un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement recommande au propriétaire de contacter VETOADOM service de vétérinaires à domicile au 01 85 01 08 12 ou V24 108, Rue Rivay 92300 LEVALLOIS-PERRET au 01 55 90 24 24

7. Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte 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, sous la forme d'un contrat de soins. (voir chapitre "contrat de soins").

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. 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

8. 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.

9. Décès de l'animal

Nous pratiquons, lorsque l'état de l'animal le nécessite, l'acte d'euthanasie. Un animal décédé à domicile peut également nous être amené pour gérer le devenir de son corps.

Le corps de votre animal décédé peut être incinéré, collectivement ou individuellement, par la société Esthima. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client. Les frais de crémation sont à la charge du client.

Nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à fins d'inhumation conformément à la réglementation.

10. Admission des animaux dangereux ou contagieux

Les chiens doivent être tenus en laisse, les chats et NAC présentés dans une caisse de transport. 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.

En cas d'animal particulièrement dangereux, le client doit en informer le personnel de la clinique avant son arrivée puis venir s'annoncer à l'accueil en laissant l'animal dans la voiture et ce afin d'organiser au mieux la prise en charge de l'animal.

Lorsque la sécurité des personnes ne peut être assurée, nous nous réservons le droit de refuser l'accueil de tout animal particulièrement dangereux.

Les animaux contagieux sont hospitalisés dans un local qui leur est réservé.

Lorsque la contagiosité est mise en évidence lors de la consultation, la salle de consultation et toutes les zones potentiellement contaminées par l'animal sont désinfectées selon un protocole adapté.

11. Admission des animaux errants

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement de soins vétérinaire, le vétérinaire est tenu de se conformer à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire oriente la tierce personne présentant les dits animaux vers la Mairie du 8^e, 3 Rue de Lisbonne, 75008 Paris qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

Lorsqu'un animal errant est trouvé, la clinique accepte cependant de faire bénévolement une recherche de propriétaire : recherche de tatouage ou de puce électronique, et contact du propriétaire légal lorsque l'animal est identifié.

12. Modalités de règlement

Toutes les prestations (honoraires médicaux et/ou chirurgicaux, médicaments et autres produits délivrés) doivent être réglées comptant dès la fin de la consultation ou lorsque l'animal est rendu au client, en carte bancaire, chèques ou en espèces. La totalité des honoraires est due à présentation de facture et quelle que soit l'issue des soins.

Toute facture non réglée pourra faire l'objet de poursuites judiciaires vis-à-vis du débiteur.

Conformément à la législation en vigueur, des frais financiers seront applicables dès le lendemain d'une prestation non réglée (intérêt de retard calculé sur le taux directeur de la BCE majoré de dix points, soit $(x+10)\%$). Tous les frais de recouvrement suscités par un règlement non effectué au comptant seront facturables et à la charge du client.

A défaut de règlement la clinique pourra retenir l'animal jusqu'à paiement complet des sommes dues, y compris les frais de séjour, et sera en droit de considérer l'animal comme définitivement abandonné et donc d'en disposer comme bon lui semblera dans l'intérêt de l'animal.

Pour des raisons de traçabilité et de responsabilité, tout produit vendu ne pourra être repris, en particulier les médicaments.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins de 15 jours présentant un emballage intact.

13. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans nos locaux.

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande. Le montant à régler correspond à la somme TTC des prestations médicales, chirurgicales, des médicaments et autres produits délivrés, une facture détaillée sera délivrée conformément à la législation.

Un devis estimatif pourra être produit sur simple demande pour toute prestation. Toutefois, la nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur chiffrage exact. Tout dépassement donnera lieu à nouvelle acceptation du client.

14. Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV Ile de France 18 Cour Debille, 75011 Paris.

Le code de déontologie vétérinaire est consultable sur le site www.vetevet.fr.

15. Responsabilité Civile Professionnelle

AXA 16 Terr. de l'Arche, 92000 Nanterre

16. Secret professionnel et Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Secret Professionnel .

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.

RGPD.

Les données d'identification et les données de contact des clients sont utilisées pour la prise de rendez-vous, la fourniture de soins vétérinaires, le suivi de l'animal et la gestion contractuelle. Elles ne sont pas transmises à des tiers, sauf consentement préalable de la part du client. Elles sont traitées conformément au Règlement européen 2016/679 et à notre Charte Vie Privée disponible sur notre site internet. Pour toute question ou demande particulière concernant vos données, veuillez nous contacter par mail à l'adresse suivante : accueil@madeleinevet.fr.

Le Cabinet Vétérinaire Madeleine Vet dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers. Les données d'identification et les données de contact des clients sont utilisées pour la prise de rendez-vous, la fourniture de soins vétérinaires, le suivi de l'animal et la gestion contractuelle. Elles ne sont pas transmises à des tiers, sauf consentement préalable de la part du client.

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.

Ces données pourront être utilisées pour les alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical, d'un rappel de vaccins ou de tout autre suivie nécessaire à la bonne santé de votre animal.

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 auprès du Dr Vét. Dominique Théron, par mail à l'adresse suivante : accueil@madeleinevet.fr.