

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DES VINGT PONTS ET TILLEULS – VENDEUVRE SUR BARSE

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement sont consultables sur demande à l'accueil de la clinique et sur notre site internet www.veto20ponts.fr

Tous les actes effectués au sein de notre clinique sont soumis aux présentes Conditions Générales de Fonctionnement.

APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé clinique vétérinaire 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.

Adresse : 1 rue des Varennes 10140 VENDEUVRE-SUR-BARSE

Téléphone : 03.25.41.38.92

Courriel : contact@veto20ponts.fr

N° Siret : 98182270300022

N° TVA : FR71981822703

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire des Vingt Ponts et Tilleuls fait partie de la SAS DES VETERINAIRES GRAND NORD 3, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La SAS DES VETERINAIRES GRAND NORD 3 est enregistrée sous le N°981 822 703 au registre du Commerce et des sociétés de Troyes.

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

L'établissement est habituellement ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 19h00 et le samedi et veilles de jours fériés de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Durant les heures de fermeture, les clients sont invités à appeler le 03.25.41.38.92, notre répondeur vous donnera la marche à suivre.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- TRIANON Caroline, Numéro d'ordre 25918, titulaire du mandat sanitaire, diplômée de l'ENVA
- SOUGNEZ Vincent, Numéro d'ordre 14486, titulaire du mandat sanitaire, diplômé de l'Université de Liège - Belgique
- VERDEL Anne-Sophie, Numéro d'ordre 15134, titulaire du mandat sanitaire, diplômée de l'ENVL
- SIBOIS Guillaume, Numéro d'ordre 23945, titulaire du mandat sanitaire, diplômé de l'Université de Liège - Belgique
- EL ATTAR SOFI Oumayma, Numéro d'ordre 34785, titulaire du mandat sanitaire, diplômée de l'ENVT
- LEDOUX Agathe, Numéro d'ordre 39736, titulaire du mandat sanitaire, diplômée de l'Université de Coimbra - Portugal

Personnel non vétérinaire :

- DAVID Claire, Auxiliaire spécialisée vétérinaire
- PRUNIER Claudine, Auxiliaire spécialisée vétérinaire
- BELORGEOT Fanny, Auxiliaire spécialisée vétérinaire
- RAVIER Flavia, Auxiliaire spécialisée vétérinaire

- MOULET Aline, Auxiliaire spécialisée vétérinaire
- FRISON Anaïs, Auxiliaire spécialisée vétérinaire
- LAZARO Emma, Apprentie au Gipsa

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance, des tissus mous, gynécologique
- Conseil en nutrition, hygiène et soins
- Hospitalisation
- 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 et de gestation
- Protocoles d'anesthésies générales définis et adaptés en fonction de la nature de l'intervention et des risques anesthésiques identifiés : anesthésie fixe ou gazeuse associée à une surveillance.
- Délivrance de médicaments :
Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés sont sous surveillance la journée pendant les horaires d'ouverture et nous effectuons un ou plusieurs passages durant les horaires de fermeture si l'hospitalisation doit se poursuivre une fois la clinique fermée au public.

Les animaux contagieux sont isolés dans une zone spécifique d'hospitalisation. Des équipements de protection et un protocole de désinfection adapté à la pathologie sont utilisés pour éviter la propagation de l'infection.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Afin d'assurer en dehors de nos horaires d'ouverture le suivi des animaux de notre clientèle, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec un centre de régulation téléphonique (Vétophonie) qui pourra répondre à vos questions au 03.67.34.63.63 et qui vous orientera si nécessaire vers la Clinique Vétérinaire des Vingt Ponts située au 1 Rue des Varennes, 10140 VENDEUVRE SUR BARSE.

ESPÈCES TRAITÉES

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

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Reptiles
- Oiseaux
- Bovins
- Ovins

- Caprins

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les tarifs des actes courants sont affichés dans notre salle d'attente et des devis sont proposés aux clients en fonction des actes et interventions à réaliser.

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.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours ou lors de soins de longue durée. Les médicaments même non entamés ne peuvent être repris.

Les règlements sont acceptés par carte bancaire, virement, espèces, chèques et règlement en 3 fois avec notre prestataire Alma.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires - BP 20010, 57151 MARLY CEDEX – tél : 09.72.61.71.34 – E-mail : cro.grand-est@ordre-veterinaire.fr

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

RCP

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de : Vetoptim assurance - 43 avenue de l'Opéra, 75002 Paris – tél : 01.77.66.40.89.

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.

SECRET PROFESSIONNEL, LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES »

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.

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 Docteurs TIANON Caroline, VERDEL Anne-Sophie, SOUGNEZ Vincent.

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](http://www.cnil.fr).

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](#)

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 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.

CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIÈRES

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières 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.

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 de la société Crematis, 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 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.

ACCESSIBILITÉ

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la Clinique Vétérinaire des Vingt Ponts et Tilleuls est consultable à l'accueil sous sa forme papier.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Si vous trouvez un animal, nous pourrions vérifier si celui-ci possède une identification afin de contacter ses propriétaires ; cependant nous ne serons pas en mesure de le garder à la clinique. Pour cela, il vous faudra vous adresser directement à la police municipale ou à la mairie de la localité sur laquelle l'animal a été trouvé.