

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT
CLINIQUE VETERINAIRE DE NEUILLY-EN-THELLE - VET'THELLE

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement sont consultables sur demande à l'accueil de la clinique ET sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente ou sur notre site internet

www.cliniqueveterinaire-neuillyenthelle.fr

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

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT 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.

La Société par Actions Simplifiées Clinique vétérinaire VET'THELLE est enregistrée sous le N°908 481 781 au registre du Commerce et des sociétés de Versailles.

Adresse : Clinique Vétérinaire Vet'Thelle, 74 rue du Mouthier – 60530 Neuilly-en-Thelle.

Tel : 03 44 26 71 75

N° Siret : 90848178100031

N° TVA : FR77908481781

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire VET'THELLE est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattachés à la SAS DES VETERINAIRES GRAND NORD 1, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La SAS DES VETERINAIRES GRAND NORD 1 est enregistrée sous le N°908 481 781 au registre du Commerce et des sociétés de Versailles.

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

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Les consultations ont lieu uniquement sur RDV. En cas d'urgence, un appel téléphonique est recommandé pour fournir à votre animal l'accueil le plus adapté.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Dr LACLUCHE Armel, vétérinaire diplômé de l'Ecole Nationale de Toulouse (1998) – N° Ordre 15877

Dr CHEMOUL Cathy, vétérinaire diplômé de l'Ecole Nationale de Nantes et DE d'ophtalmologie d'Alfort (1998) – N° Ordre 17310

Dr TROCHET Marie-Alice, vétérinaire diplômée de l'Ecole Nationale de Maisons-Alfort – N° Ordre 18601

Dr LE COZLER Marion, vétérinaire diplômée de l'Université Catholique de Valence (Espagne) – N° d'ordre 39170

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique par le Dr LACLUCHE
- Chirurgie ophtalmologique par le Dr CHEMOUL
- Cancérologie : consultations et chirurgies
- Analyses sanguines
 - o Effectuées par nos soins sur le matériel suivant : Speed rider, MS Scan II et MS4e
 - o Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client
- Anesthésies générales selon les protocoles suivants 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 :
 - o Protocole anesthésie flash : Dexmédétomidine ou Propofol
 - o Protocole tranquillisation poussée : Dexmédétomidine/Kétamine
 - o Protocole prémédication, anesthésie fixe : Butorphanol/ Dexmédétomidine /Kétamine
 - o Prémédication, induction, relais gazeuse : Butorphanol/ Dexmédétomidine /Ketamine
 - o Surveillance de l'anesthésie par moniteur complet Mindray UMC 12 VET :
 - CO2 par capnographie
 - O2
 - Température
 - ECG
- Imagerie médicale
 - o Réalisation de radiographies : générateur PCR Eleva Philips, développement numérique sur capteur plan au sélénium (une copie papier des radiographies vous sera remis sur simple demande)
 - o Echographie, doppler, doppler couleur, appareil Philips (une copie sur CD ou clé USB de l'échographie vous sera remis sur simple demande)
- Délivrance de médicaments

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur : nous rappelons que tous les médicaments sur ordonnance ne peuvent être délivrés au secrétariat sans consultation préalable (exemple : antibiotiques)

- Vente de produits d'hygiène, d'aliments diététiques et physiologiques et d'accessoires (sellerie, manteau...)

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Pendant les horaires d'ouverture, les animaux hospitalisés sont surveillés régulièrement par l'équipe vétérinaire (ASV ou vétérinaire). En dehors des horaires d'ouverture, le vétérinaire effectue plusieurs visites de surveillance en fonction des besoins. Une caméra permet également au vétérinaire de surveiller l'animal à partir de son smartphone (domicile).

PERMANENCE ET CONTINUITE 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 la structure suivante :

Maison des urgences vétérinaires – 2 Rue Marguerite PEREY - 95150 TAVERNY (tel : 01.80.70.98.09), un vétérinaire et une ASV sont mobilisés sur place. En revanche, il est impératif de téléphoner avant.

ESPECES TRAITEES

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

- Chiens
- Chats
- Rongeurs
- Furets
- Lagomorphes
- Volailles
- Animaux de rente : vache/mouton/chèvre

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les autres NAC, en cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à

- Equidés : Senlis : 03 44 53 20 16/Lamorlaye / Chantilly /
- NAC : Montigny-les-Cormeilles (01.39.31.62.64) ou Clinique Vétérinaire le 100 à Beauvais (03.44.22.60.43) ou Clinique vétérinaire des Accacias (03.44.50.00.03) ou Clinique vétérinaire Univet Gonesse Les Tulipes 2 Rue Claret, 95500 Gonesse (01 39 85 00 21).

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE 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 (chirurgies de convenance) 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 PARTICULIERES

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.

DECES 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 (housse de corps ou petit cercueil disponibles)

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société Incinérís/Esthima (ZA – 76890 TOTES) – ANIMACARE (Rue de la Grande Préé, 60880 Le MEUX) l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le Client (carnivores domestiques et NAC).

Les frais d'incinération sont à la charge du Client et doivent être réglés au préalable.

En ce qui concerne les animaux de rente, les propriétaires devront faire venir l'équarisseur (Château Thierry / 03.23.83.21.30).

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés, tenus en laisse et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux sauvages ne sont pas admis au sein de la clinique (législation particulières).

En ce qui concerne l'animal errant, nous vérifions l'identification et contactons les propriétaires indiqués sur I-CAD.

S'il n'est pas blessé nous le restituons au détenteur.

S'il est blessé, nous effectuerons les premiers soins qui seront à la charge du propriétaire, de la mairie du lieu de perte (si contrat passé) ou de la clinique dans la limite de l'urgence.

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 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.

MODALITES DE REGLEMENT

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

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon les modalités convenues entre le Vétérinaire et le Client (incluant dans tous les cas une partie du règlement le jour même).

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

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. Des frais de dossier de 35 euros seront appliqués.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement ; le dossier est alors envoyé à Société de Recouvrement (Sté RCF-33 avenue du 8 mai 1945 – BP 30059- 60181 Nogent sur Oise cédex).

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CONSEIL RÉGIONAL DE L'ORDRE DES VÉTÉRINAIRES 18 COUR DEBILLE 75011 PARIS (tel 0147001289).

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

RCP

En cas de litige engageant notre responsabilité professionnelle, le personnel de la clinique est assuré auprès de la société : VETOPTIM 43 rue de l'Opéra 75002 PARIS – Contrat n°owe100378

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 dont nous relevons à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

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 du Dr Lacluche.

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](#)