

Conditions générales de fonctionnement du Cabinet vétérinaire LA SANTE AU POIL des Drs SOFIA et VERPOORTEN, 161 rue des chèvrefeuilles, 77000 Vaux Le Pénil

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier ou peuvent être téléchargées sur le site web du cabinet.

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 « cabinet 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.

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

Le cabinet est ouvert au public :

- le lundi, mardi, mercredi et vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 19 h,
- le samedi de 9 h à 12 h

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement.

3) Personnel affecté aux soins des animaux

Dr M SOFIA, diplômé de la Faculté de médecine vétérinaire de l'Université de Liège
Dr L VERPOORTEN, diplômée de la Faculté de médecine vétérinaire de l'Université de Liège
Mlle E GROSJEAN, auxiliaire spécialisée vétérinaire, diplômée du G.I.P.S.A.

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique : le cas échéant par un intervenant extérieur avec l'accord du Client
- Analyses sanguines :
 - Effectuées par nos soins sur le matériel suivant : Ms4Se et MsScan II de MS Laboratoires
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur (Cerbavet) 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 :
 - Anesthésie flash : médétomidine associée au propofol ou alfaxalone (et atipamezole)
 - Tranquillisation poussée : médétomidine associée au butorphanol (et atipamezole)
 - Prémédication : médétomidine – morphine ; anesthésie fixe kétamine
 - Prémédication : médétomidine – morphine ; propofol ou alfaxalone ; relais isoflurane
 - Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie
- Imagerie médicale :
 - Réalisation de radiographies : générateur Sedecal APR-Vet, développement argentique (une copie des radiographies vous sera remis sur simple demande)
 - Echographie, doppler, doppler couleur : GE logiq book XP Vet (une copie numérique de l'échographie vous sera remis sur simple demande)
- 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

- Surveillance diurne : un ou deux vétérinaires selon leur disponibilité et une ASV
- Surveillance nocturne : le Dr Verpoorten vit sur place et descend s'occuper des patients hospitalisés à une fréquence dépendant des besoins de l'animal.

6) Permanence et continuité 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 les structures suivantes :

- Clinique vétérinaire de Ponthierry, 67 avenue de Fontainebleau, 77310 Ponthierry
- CHV Frégis, 43 avenue Aristide Briand, 94110 Arcueil
- VetoAdom, 140 avenue H. Ginoux, 92120 Montrouge

7) Espèces traitées

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

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non cités ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rentes, en cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à : École nationale vétérinaire d'Alfort, 7 avenue du général De Gaulle, 94700 Maisons-Alfort, Hôpital des équidés : 01.43.96.70.39. Hôpital des animaux d'élevage : 01.43.96.71.23.

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) Rupture du contrat de soins

Hors cas prévus par le code de déontologie, le cabinet se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilités, insultes, injures, menaces, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste un comportement violent, inapproprié ou inadapté
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contentions proposés et/ou les consignes données

11) 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 « Incinérís », 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.

12) Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux.

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

13) Admission des animaux errants

Nous vérifions la présence ou non d'identification.

Si l'animal est identifié, le propriétaire est contacté afin de le récupérer dans les plus brefs délais.

Dans le cas contraire et si le pronostic vital de l'animal n'est pas engagé, le possesseur est orienté vers la fourrière (S.A.C.P.A.de Vaux Le Pénil).

Si des soins urgents doivent être effectués (euthanasie aussi), ils sont effectués au cabinet.

14) 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.

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.

15) Modalités de règlement

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 des modalités convenues entre le Vétérinaire et le Client.

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

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.

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.

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

16) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique le Client peut s'adresser au CRO Ile de France : 18, Cour Debille, 75011 Paris

17) RCP

AXA FRANCE IARD, 36 avenue Thiers, 77000 Melun

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 des données le concernant auprès des Dr SOFIA et VERPOORTEN.

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.