

## Conditions Générales de Fonctionnement

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins des

Drs Kessler, Féron et Beaudonnet

SELARL Clinique Vétérinaire Les Tulipes

2 rue Claret 95500 Gonesse

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente. Elles peuvent vous être remises sous format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante [www.clinvet-lestulipes.fr](http://www.clinvet-lestulipes.fr).

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 13 Mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires ([www.veterinaire.fr](http://www.veterinaire.fr), onglet "ressources").

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

La clinique est ouverte au public de 8h30 à 19h du lundi au vendredi et de 8h30 à 16h le samedi. Les consultations ont lieu sur RDV.

3) Personnel affecté aux soins des animaux

Dr Denis KESSLER

associé, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort en 1981

Dr Pascal FERON

associé, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort en 1991

Dr Marion BEAUDONNET

associée, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort en 2005

Dr Caroline CHESNOY

salariée, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse en 2002, titulaire du CES d'hématologie et biochimie clinique animales en 2012, consultations et chirurgie des NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie).

Mme Fanny CREMAULT,

ASV niveau 5

Mme Mérye HIVY

ASV niveau 5

Mme Tiphany DRU

ASV niveau 5.

Mme Marie MEYER

ASV en contrat de professionnalisation

Mme Margaux LUCHIER

ASV en contrat d'apprentissage.

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine préventive
- Consultations de médecine générale
- Consultations des NAC effectuées par le Dr Chesnoy
- Chirurgie des tissus mous
- Consultations d'orthopédie, chirurgies orthopédiques et chirurgies complexes des tissus mous assurées par le Dr Hubert Préaut, praticien consultant itinérant (avec accord du client).

• Analyses sanguines:

effectuées par nos soins sur le matériel suivant: Idexx Catalyst One, MS4-5.

effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.

• Anesthésies générales (protocole choisi en fonction du patient, de l'examen préanesthésique et de la nature de la chirurgie): anesthésie fixe (molécules disponibles: propofol, kétamine, alfaxalone, dexmédétomidine, médétomidine, butorphanol, buprénorphine, diazépam, midazolam) et/ou gazeuse (concentrateur d'oxygène O2 plus Mano Médical, isoflurane).  
Surveillance de l'anesthésie: détecteur d'apnée RespiVet.

• Imagerie médicale:

réalisation de radiographies: générateur ARCOM, développement numérique sur capteur plan Mano DR911 Filaire 35\*43 (les clichés vous seront envoyés par mail sur demande).

PCR assurée par le Dr Féron.

Echographie: appareil Sonoscape S9, réalisées par le Dr Féron. En cas de nécessité, l'intervention extérieure de Dr Vétérinaires consultants (UCVet) est possible après accord du client.

- Laser (appareil Mikan K laser).
- Délivrance de médicaments, conformément à la législation en vigueur sur la pharmacie vétérinaire.
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments déiétiques et physiologiques.

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Pendant les heures d'ouverture, les animaux hospitalisés sont surveillés par l'ensemble du personnel de la clinique vétérinaire.

En dehors des heures d'ouverture, les animaux sont seuls à la clinique; c'est pourquoi les animaux nécessitant une surveillance continue seront référés, après accord du client, à la Clinique Vétérinaire Evolia, 43 avenue du Chemin Vert 95290 L'Isle Adam, tel 01 34 69 10 16 (ou vers une autre structure ouverte 24h/24 si préférence du client).

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 deux structures:

- Vétô à dom:

Ligne téléphonique de la clinique systématiquement transférée vers le standard de Vêto à Dom en dehors des heures d'ouverture. Ligne directe: 01 47 55 47 00.

• Clinique Vétérinaire Evolia:

43 avenue du Chemin Vert 95290 L'Isle Adam, tel 01 34 69 10 16.

7) Espèces traitées

Les espèces traitées dans notre établissement sont:

- les chiens
- les chats
- les NAC, par le Dr Chesnoy (Rongeurs, Furets, Oiseaux, Lagomorphes, Reptiles sauf serpents venimeux).

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 animaux de rente.

8) 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.

Le comportement d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant entraîner une blessure de ce dernier ou du personnel soignant. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière (chimique ou mécanique) 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 pourra donner 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) 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 des fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société Esthima (anciennement Incinériss)([www.esthima.fr](http://www.esthima.fr)) 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.

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

Les chiens de première et deuxième catégorie sont les bienvenus dans notre établissement à la condition d'être muselés et présentés par une personne majeure.

12) Admission des animaux errants

Les animaux errants (chats et chiens) sont admis au sein de notre établissement dans la mesure de nos capacités d'accueil. La présence éventuelle d'un transpondeur ou d'un tatouage est vérifiée. En cas d'animal identifié, le propriétaire est joint par téléphone.

Nos installations ne nous permettent néanmoins pas d'accueillir l'animal dans de bonnes conditions sur une longue période. C'est pourquoi la fourrière (Groupe Hygiène Action 24 Chemin Vert 93290 Tremblay, tel 01 48 60 21 12) sera contactée si le propriétaire ne vient pas chercher son animal rapidement.

Dans le cas d'un animal non identifié ou si les coordonnées du propriétaire ne sont pas à jour dans le fichier I-Cad, la fourrière sera contactée et viendra chercher l'animal.

Pour la faune sauvage, l'accueil des animaux au sein de notre établissement se fera au cas par cas et un transfert vers le CEDAF, Centre d'Accueil de la Faune Sauvage 7 avenue du Général de Gaulle 94700 Maisons-Afort, <https://faune-alfort.org>, sera organisé si la personne apportant l'animal ne peut effectuer elle-même ce transfert.

13) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et consultables à l'adresse suivante [www.clinvet-lestulipes.fr](http://www.clinvet-lestulipes.fr).

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 sera remis au client, indiquant les variations possibles en fonction des actes médicaux ou chirurgicaux s'avérant nécessaires.

14) Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client en cas d'hospitalisation. 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 ou lors de soins de longue durée.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés (avec date de péremption valide). Les aliments ou médicaments entamés ne peuvent être repris.

En cas de non-paiement, le vétérinaire transmettra les coordonnées du débiteur, ainsi que la (ou les) facture(s) impayée(s) à la société de recouvrement Gaïa Gestion 40 rue Gabriel Péri 95130 Le Plessis Bouchard 01 34 44 75 75 [www.gaiagestion.fr](http://www.gaiagestion.fr).

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

15) Litiges

Conformément à l'article L 152-1 du code de la consommation, en cas de litiges de la consommation, le client peut contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse suivante:

Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire

Conditions Générales de Fonctionnement

Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires  
34 rue Bréguet  
75011 Paris.

Les informations relatives à ce recours sont disponibles sur le site vétérinaire.fr dans l'onglet fiches pratiques grand public "le médiateur de la consommation".

Hors les cas prévus par le Code de Déontologie (consultable sur le site [www.veterinaire.fr](http://www.veterinaire.fr) , onglet "La profession", rubrique "La réglementation"), la clinique se réserve la possibilité de refuser tout client qui:

- se rend coupable d'incivilité, d'insulte, de menace ou de diffamation orale ou écrite,
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté,
- est en défaut de paiement,
- ne vient pas à un rdv sans avoir pris soin de l'annuler (de façon répétée),
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire.

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires IDF-DOM, 18 cour Debille 75011 PARIS, [cro.idf@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.idf@ordre.veterinaire.fr).

#### 16) RCP

L'assurance responsabilité civile professionnelle de la SELARL et de chacun des praticiens est souscrite auprès de la MACSF, 10 cours du Triangle de l'Arche, TSA 40100, 92919 La Défense Cedex. Téléphone: 3233 ou 01 71 14 32 33, [www.macsf.fr](http://www.macsf.fr) .

#### 17) Loi "informatique et libertés", secret professionnel, RGPD

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 Vétérinaire Les Tulipes dispose d'un système informatique (logiciel GMVet) destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

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 de l'identification d'un animal par transpondeur, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification (I-Cad), 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.

Conformément à la Loi "Informatique et libertés" du 6 Janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification ou de suppression des données le concernant. Vous disposez donc 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 d'un des vétérinaires.

Les données pourront être utilisées pour alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical (vaccins, traitements hormonaux en particulier), par SMS ou par mail.