

## **CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA « CLINIQUE VETERINAIRE L'OCCITANE »**

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables sur demande à l'accueil, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées sur le site de la clinique.

Tout acte effectué dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

### **Appellation de l'Établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées**

La clinique vétérinaire l'Occitane répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires pour animaux de compagnie. Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens et chats).

### **Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil des patients**

La clinique vétérinaire l'Occitane est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30 et de 14h à 19h, le samedi de 08h30 à 12h30.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous

Aux heures de fermeture de la clinique vétérinaire l'Occitane, une convention a été passée avec la plateforme téléphonique d'urgence Vétophonie vers laquelle le numéro de téléphone de la clinique est renvoyé (04 70 90 13 18). Si le vétérinaire régulateur de la plateforme Vétophonie le juge nécessaire, il contacte le vétérinaire de garde de la clinique l'Occitane ou en cas d'absence exceptionnelle, le vétérinaire de garde de la clinique vétérinaire Excellisia à Bellerive S/ Allier( avec laquelle nous avons un accord) afin de vous obtenir un rendez-vous d'urgence.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture exceptionnelle, notamment les jours fériés.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous ce qui permet de mieux réguler les consultations, de moins faire attendre les animaux en salle d'attente et ainsi diminuer leur stress. Les consultations sans rendez-vous sont néanmoins possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité du vétérinaire.

La clinique vétérinaire l'Occitane est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, la clinique vétérinaire l'Occitane est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés. »

## **Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la clinique vétérinaire l'Occitane se réserve la possibilité de refuser tout client qui :**

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- est en défaut de paiement
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données»
- refuse d'appliquer les gestes barrières rappelés à l'entrée de la clinique en période d'épidémie ( port du masque, application de gel hydro-alcoolique etc. ..)

## **Personnel affecté aux soins des patients**

Dvr Hillen-flasschoen Lucie n° ordre 255

Dvr Carnesecchi Bruno n°ordre 22294

Dvr Lafort Marie-Pierre n°ordre 27996

Mme Guittard Pauline asv niveau 5

Mme Guillon Anne- Sophie asv niveau 5

Mme Morales Julie asv niveau 3

Mme Demonet Marion, auxiliaire en apprentissage

Lors d'absence de l'un des vétérinaires de la clinique il sera parfois remplacé par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre ou secondés pendant les vacances d'été par un(e) étudiant(e) de fin de 4<sup>ème</sup> année en école vétérinaire française et en possession de la carte verte permettant d'exercer sous tutelle.

## **Prestations effectuées au sein de la clinique vétérinaire l'Occitane**

- Consultation de médecine générale
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chat), puce électronique des animaux de compagnie (chiens et chats) et N.A.C..
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe)
- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales abdominales, certaines chirurgies orthopédiques et ophtalmiques...

- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, bilans hormonaux, dépistage de maladies infectieuses ...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques et échographies
- Thérapie laser
- Phytothérapie
- D'autres analyses sont également possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés.

### **Référés et spécialistes**

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la clinique vétérinaire l'Occitane collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie de la région.

### **Surveillance des patients hospitalisés**

Les animaux hospitalisés sont surveillés, en journée, par le personnel de la clinique vétérinaire l'Occitane sous supervision vétérinaire. En dehors des heures d'ouverture de la clinique vétérinaire l'Occitane, les animaux hospitalisés sont surveillés de façon discontinue en fonction de la nécessité de cette surveillance. En règle générale les animaux hospitalisés sont visités une fois en soirée et autant que de besoin. Une télésurveillance peut également être mise en place si nécessaire.

### **Permanence et Continuité des soins**

Conformément au code de déontologie, la clinique vétérinaire l'Occitane assure les urgences de nuit et de week-end sur appel du vétérinaire régulateur de la plateforme d'appel d'urgence Vétophonie qui répond à l'appel des clients en dehors des heures d'ouverture de la clinique.

En cas d'absence du Dvr Hillen-Flasschoen Lucie, un transfert de la garde de nuit et de certains week-end peut être fait vers la clinique vétérinaire Excelsia de Bellerive S/ allier selon l'accord passé avec celle-ci.

Dans tout les cas en cas d'urgence, composer le 04 70 90 13 18. L'appel sera automatiquement basculé sur la plateforme d'appel d'urgence.

### **Espèces traitées**

L'ensemble des espèces animales de compagnie (chiens, chats, NAC, volailles de basse-cours) est pris en charge par la clinique vétérinaire l'Occitane.

### **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 la clinique vétérinaire l'Occitane informera le client. Cette information

se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins peut être signé pour certaines prises en charge.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. La clinique vétérinaire l'Occitane informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, pour des raisons de sécurité.

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.

## **Décès de l'animal**

En cas de décès de l'animal, 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 Esthima, la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société dans un délai moyen d'un mois. Toute demande de crémation, collective ou individuelle devra faire l'objet d'une convention écrite et signée par le client. Les tarifs et modalités de cette crémation seront renseignés lors de la consultation.

Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client.

## **Modalités d'admission des animaux**

Pour rentrer dans la clinique, les chats et le NAC doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie. Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin.

## **Modalités d'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.

## **Modalités d'admission des animaux errants**

La clinique vétérinaire l'Occitane ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime. En dehors de ces possibilités, nous contactons les services municipaux afin qu'ils diligentent la venue d'une personne du chenil service pour prendre en charge l'animal. Nous ne sommes pas habilités à garder les animaux errants à la clinique.

Pour tout animal trouvé sur une commune n'ayant pas signé de convention avec le chenil service de Gerzat ou une SPA, les personnes sont invitées à contacter la Mairie de la commune en question.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage joignable au 04 73 36 39 79.

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire.

## **Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie**

La clinique vétérinaire l'Occitane est autorisée, à la suite d'une consultation ou pour un renouvellement d'ordonnance établie par un vétérinaire de la clinique, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle).

Par dérogation, la clinique vétérinaire l'Occitane est autorisée à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.

Les produits vendus (hors médicaments sur prescription) peuvent être repris si non déballés, non ouverts, dans les 5 jours qui suivent la vente sur présentation d'une facture émise par la clinique vétérinaire l'Occitane.

Les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

## **Conditions tarifaires, chiffrages et devis**

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente et sur le site internet de la clinique vétérinaire l'Occitane à l'adresse suivante : <http://www.cliniqueveterinairegannat.net>

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous établir un chiffrage pour tout acte.

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcoût, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient.

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 palier devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

## **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 de l'animal 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 peuvent être repris.

Les honoraires sont dus dès la prise en charge de l'animal. Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité.

Le paiement par chèque est accepté.

Le paiement par carte bancaire est possible.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiements sous la forme de paiements échelonnés (en trois fois maximum, sur trois mois successifs). Des frais de gestion de dossier de 5 € seront demandés.

En cas de non-paiement des honoraires après 3 rappels de facture, le dossier d'impayé est transmis au cabinet d'huissier pour recouvrement. La clinique vétérinaire l'Occitane appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50 € prévue à l'article L441-6 du Code du Commerce, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Riom.

## Communication

La clinique vétérinaire l'Occitane dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <http://www.cliniqueveterinairegannat.net>

## Accessibilité

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la clinique vétérinaire l'Occitane est consultable à l'adresse suivante : <http://lieninternet/accessibilite/RPA.pdf>

## Déontologie

En cas de différend déontologique, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Auvergne/Rhône- Alpes peut être sollicité.

*Adresse* : 110 avenue Barthélémy Buyer 69009 LYON

Code de déontologie : <https://www.veterinaire.fr/la-profession/code-de-deontologie.html>

## Litige

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à la clinique vétérinaire l'Occitane, [98 avenue Saint James 03800 GANNAT](#)

En cas de contestation des solutions proposées, le médiateur de la consommation peut être saisi à l'adresse suivante :

<https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/le-mediateur-de-la-consommation.html> »

## Assurance responsabilité civile professionnelle

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire l'Occitane possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de [AVIVA, cabinet Poulnot, BP 40202 Villeneuve Avignon Cedex 30402](#)

## Politique de confidentialité

La clinique vétérinaire l'Occitane dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient 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 sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la clinique vétérinaire l'Occitane ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime).

Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel (article 17 de la Convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations vous concernant, en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le [Dr Hillen-Flasschooen Lucie](#)

[\\*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés](#)

Et

[\\*Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE \(règlement général sur la protection des données\)](#) »

Conditions générales de fonctionnement validées le *28/07/2020*