

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DES DOCTEURS JOUIS-HADJAZ ET MELLE, 21 AVENUE DE TOULOUSE, 31240 L'UNION

Les conditions générales de fonctionnement de la CLINIQUE DES DOCTEURS JOUIS-HADJAZ et MELLE sont consultables à la clinique ou sur le site internet de cette dernière.

Les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont soumis aux présentes Conditions Générales de Fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

La Clinique Vétérinaire des docteurs JOUIS-HADJAZ et MELLE (ci-après dénommée « Clinique ») répond au cahier des charges des Cliniques Vétérinaires pour Animaux de compagnie et aux obligations telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponibles et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

Adresse : 21 avenue de Toulouse, 31240 L'UNION

Téléphone : 05 61 74 32 83

Email : jouis-hadjaz-melle@orange.fr

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

Du lundi au vendredi : 7h45-12h / 14h30-19h

Le samedi : 8h-12h / 14h-18h

Les consultations ont lieu sur rendez-vous exclusivement, sauf urgence réelle. La prise de rendez-vous peut être faite à l'accueil ou par téléphone.

Par mesure de sécurité, durant leur séjour dans la salle d'attente, les chats et les petits animaux doivent être contenus dans des cages ou sacs de transports adaptés, tenue en laisse pour les chiens. Le port d'une muselière pour des chiens potentiellement dangereux pour d'autres patients ou clients pourra de plus être exigé. Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la clinique 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 ;
- 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.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dr Nathalie JOUIS-HADJAZ, Associée, diplômée de l'école nationale vétérinaire de TOULOUSE
- Dr Nathalie MELLE, Associée, diplômée de l'école nationale vétérinaire de TOULOUSE

Personnel non vétérinaire :

- Martine LOUGARRE, Auxiliaire vétérinaire échelon III
- Stéphanie SCLAUNICK, Auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon V
- Cindy HARDY-MUNOZ, Auxiliaire vétérinaire échelon III

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Consultations :

- Consultations de médecine générale : Troubles respiratoires, digestifs, urinaires, dermatologiques, dentaires et ORL, locomoteurs.
- Consultations vaccinales et préventives Examen clinique, suivi du poids, vaccination, traitements antiparasitaires.

Chirurgies :

- Chirurgies de convenance
- Stérilisation des chiens et chats, mâles et femelles.
- Chirurgies générales
- Chirurgie abdominale. Chirurgie cutanée (parage d'abcès, exérèse de masse, sutures cutanées).

Analyses sanguines :

Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Idexx Procyte One, Catalyst DX et lecteur SNAP Pro.

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

Anesthésie :

Le protocole est fonction de l'état clinique de l'animal, de l'évaluation des risques anesthésiques et de la douleur.

Sauf urgence, toute anesthésie fera l'objet d'une consultation préalable. Des examens complémentaires pourront alors être recommandés avant l'anesthésie de l'animal (bilan sanguin, cardiaque...).

L'anesthésie pourra être réalisée par voie injectable uniquement (anesthésie fixe) ou par voie volatile (anesthésie gazeuse).

Imagerie médicale :

Réalisation de radiographies : générateur Futura 9000 TS, développement numérique, (une copie des radiographies peut être envoyée par mail sur simple demande du client).

Réalisation d'échographies basiques (notamment des diagnostics de gestation) avec un échographe SONOSCAPE A6 V.

Délivrance de médicaments :

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par les vétérinaires et les ASV de la clinique.

Les animaux hospitalisés sont examinés tous les matins par l'un des vétérinaires de la clinique. Les différents médicaments sont administrés par les vétérinaires.

Les chiens sont sortis matin, midi et soir pour faire leurs besoins par les ASV ou les vétérinaires.

Les chats disposent d'une litière à l'exception des animaux hospitalisés pour surveillance de réveil post-chirurgie.

Les animaux hospitalisés disposent d'eau et d'aliment adapté à leur statut physiologique et pathologique sauf contre-indications médicale ou chirurgicale.

En dehors des horaires d'ouverture de la clinique, l'un des vétérinaires de la structure passe plusieurs fois par jour pour effectuer l'ensemble des soins nécessaires à la guérison de l'animal hospitalisé, pour lui donner à boire et à manger, changer sa litière si c'est un chat ou le faire sortir pour faire ses besoins si c'est un chien.

Animaux contagieux : les animaux contagieux sont placés à l'isolement dans une cage indépendante. Des tenues spéciales sont allouées à leur soin (blouses, gants, chaussures). Les soins de ces animaux sont réalisés en dernier pour respecter la marche en avant. Ces animaux ne sont pas sortis pour des raisons de contagiosité. Les cages sont désinfectées avec du virucide.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

En dehors des horaires d'ouverture de la clinique, la continuité de soins est assurée, après signature d'une convention, par :

VET URGENTYS : 33 avenue de Bayonne, 31300 TOULOUSE, 05 61 11 21 31

SOS VETO 31 : 05 61 11 21 85

ESPECES TRAITEES

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

- Chiens
- Chats
- Rongeurs
- Lagomorphes

CONDITIONS TARIFAIRES

Affichage des tarifs des actes courants.

Les tarifs des actes les plus courants sont affichés en salle d'attente et sont disponibles en ligne sur le site internet <http://www.cliniqueveterinairejouis-hadjaz-melle.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.

Les tarifs sont donnés TTC, les honoraires perçus étant assujettis à une TVA de 20 %. Ils sont calculés en tenant compte du service en question (temps passé, matériel utilisé, compétence particulière), des charges qui incombent au fonctionnement de la Clinique (taxes et impôts, charges sociales, salaires, entretien ...).

Pour les consultations vaccinales, sont compris l'examen clinique de l'animal, les injections, les vaccins, la rédaction des documents associés (carnet de santé ou passeport).

Pour les chirurgies de convenance des chats, le tarif est forfaitaire et inclut la consultation préopératoire, l'anesthésie, l'acte de chirurgie, les injections et le retrait des points le cas échéant.

Pour les chirurgies des chiens, le poids influençant fortement le prix d'une intervention chirurgicale, des minima de prix sont indiquées.

Ne sont jamais compris, les actes qui viendraient en complément de la consultation (comme une prise de sang, un examen au microscope par exemple) ou de l'acte chirurgical (soins supplémentaires à ceux prévus dans l'acte initial, renouvellement de certains pansements, délivrance de médicaments non prévus, examens particuliers...).

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV d'Occitanie, 6 chemin de Limayrac, 31500 TOULOUSE, 05 34 50 44 47

RCP

LA MEDICALE, 15 avenue Jean Gonord, 31500 TOULOUSE, contrat 00708968LT

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 Docteurs Nathalie JOUIS-HADJAZ et Nathalie MELLE.

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.

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Tout litige avec la clinique doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à :

Clinique vétérinaire des docteurs JOUIS-HADJAZ et MELLE, 21 avenue de TOULOUSE, 31240 L'UNION

En cas de contestation des solutions proposées, 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 membre de l'Ordre des vétérinaires et inscrit au Tableau. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment désaccord sur le contrat de soins consenti, sur sa mise en œuvre effective, sur des honoraires, sur 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

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE 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 ou d'un devis détaillé (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 ou d'un devis détaillé.

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.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société ESTHIMA, 7 rue de la Méditerranée, ZI de Barres, 82100 CASTELSARRASIN, 05 32 11 19 15 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 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 et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Sauf exception, la Clinique ne prend pas en charge les animaux errants, qui sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Pendant les heures d'ouverture, la Clinique peut contrôler l'identification des chiens et chats trouvés et orienter si cela est possible vers leur maître légitime. La Clinique pourra parfois accepter de garder l'animal momentanément notamment s'il s'agit d'un Patient, ou dans la l'attente d'une prise en charge par les services compétents. En cas d'urgence médicale et/ou de souffrance animale, la Clinique réalisera les soins de 1^{er} nécessité dans l'attente de la prise en charge par les services compétents.

La Clinique ne peut pas prendre en charge les animaux sauvages (oiseaux, hérissons, petits rongeurs...). Ceux-ci relèvent du Centre de soins de la Faune sauvage :

ENVT, 23 chemin des Capelles, BP 87614, 31076 TOULOUSE cedex 3, www.envt.fr

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 des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée ou lors de chirurgie coûteuse.

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 sous certaines conditions à débattre avec le vétérinaire.

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

.