Conditions générales de fonctionnement de la Clinique vétérinaire Padovani des Dr Conem et Toulouse , 27 avenue Denis Padovani 13127 Vitrolles

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique

Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires 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 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 et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h30à 12 h30 et de 14h30 à 19h00, le samedi de 8h30 à 12h30

Les consultations ont lieu sur rendez-vous

3) Personnel affecté aux soins des animaux

DrvChristian Conem collaborateur libéral numéro d'ordre 26303 , Ulg 2007

DrvFlorence Toulouse collaborateur libérale numéro d'ordre 23861, Ulg 2008

DrV Albane Sennechael , salariée, numéro d'ordre 41028, Diplomée de l'UAX (Universidad Alfonso X El Sabio) à Madrid, 07/24

Drv Christelle Falewee, salariée, numéro d'ordre 18664, université de Toulouse

Fanny Payet, ASV échelon 5

Jennyfer Gutieres, ASV échelon 4

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Consultations d'acupuncture et d'ostéopathie assurée par le Dr Toulouse
- Chirurgie orthopédique effectuée par les docteurs vétérinaires Clement Sellier numéro d'ordre 27416 et Nicolas Vallarino numéro d'ordre 25210
- Echographie cardiaque par le docteur vétérinaire Ribas numéro d'ordre 22147et échographie abdominale par la docteure vétérinaire Laure Gatel numéro d'ordre 24167
- Consultations en comportement par le docteur vétérinaire Passelegue numéro d'ordre 8813

- Analyses sanguines :
  - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Scil element DC et eurolyser

  - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur Cerbavet
  -
- 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 medetomidine et /ou ketamine
  - § Prémédication medetomidine ou valium, induction ketamine, relais gaz isoflurane. bupremorphine

- Imagerie médicale :

  - Réalisation de radiographies : générateur Trophy vz=etox 110-Omnix N100 numero de serie 110955 année 1987
  - Echographie : Mindray

- 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

Les animaux hospitalisés sont surveillés avec des caméras de videosurveillance en dehors de heures d'ouverture de la clinique. Il n'y a pas de personnel qui dort sur place. Les vétérinaires viennent faire les soins le samedi en fin d'après midi. Une fois le dimanche matin et une fois l'après midi.

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 : vétérinaire de toute urgence 04 42 82 13 13 , 35 rue Gautier 13290 Aix en Provence

7) Espèces traitées

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

- Chiens
- Chats

- Furets

- Rongeurs
- Lagomorphes

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 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 de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement 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 de l'animal 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 çi-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) 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 APAC , rue draille des triballes 13127 Vitrolles, 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 catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

12) Admission des animaux errants :

Si vous trouvez un animal errant ou mort dans la rue , il faut contacter la police municipale qui prévient la fourrière animale.

Si vous trouvez un animal blessé, il faut contacter les pompiers.

13) 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 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 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.

14) Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Les moyens de paiement sont : CB, espèces et chèques

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 ne peuvent être repris.

Un paiement en 3 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois 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

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 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.

15) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CRO PACA
Immeuble le Baou 262 av Sainte Marguerite 06200 Nice ; 04 93 80 70 46

16) RCP

Groupe pasteur mutualité 1 boulevard Pasteur 75724 Paris Cedex 15 ; 01 40 54 54 54

17) Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Dr Toulouse et Conem

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.