

Conditions Générales de Fonctionnement (CGF)

« Le vétérinaire ne peut pratiquer sa profession comme un commerce ni privilégier son intérêt propre par rapport à celui de ses clients ou des animaux qu'il traite. »

Article R 242-33 XVIII du Code Rural et de la Pêche Maritime

Les présentes conditions sont consultables à l'accueil de la clinique et peuvent vous être remises sur simple demande de votre part au format-papier.

Article I. Préambule

Toute consultation dans notre clinique découle du libre choix, révisable à tout moment, du Client de s'adresser au Docteur-Vétérinaire Sophie Renault.

En dehors d'une obligation absolue de soins limitée au maintien des fonctions vitales du patient, notre engagement à vous servir découle lui aussi d'un choix personnel et libre, fondé sur notre passion pour les animaux et le désir de les soigner, avec votre entière collaboration.

La conjonction de ces deux choix dans un engagement mutuel, fonde la réalité de notre activité. Cet engagement privé est **premier**, il précède et lui subordonne l'ensemble des éventuelles contraintes réglementaires présentes et à venir.

Toute communication, toute fréquentation de l'établissement, tout acte effectué sur un patient ainsi que les achats réalisés dans notre clinique sont soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement, que le Client déclare connaître et accepter.

Article II. Appellation de l'établissement de soins vétérinaires

Notre établissement de soins, sis 34 rue de trémoille 33460 Margaux, France, est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément aux dispositions de l'arrêté du 13 mars 2015 (NOR AGRG1505004A) relatif aux établissements de soins vétérinaires.

La clinique est un lieu **privé**, accessible pour partie et sous conditions, à sa seule clientèle.

Article III. Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte à la seule clientèle :

- Sur rendez-vous : du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 15h00 à 19h00, le samedi de 14h00 à 18h00.

Ces horaires sont susceptibles de modifications, notamment pour congés ou déplacements professionnels. Les dates de fermeture sont consultables sur notre site Facebook.

Prises de rendez-vous : par téléphone au 0557008628 ou en ligne avec pilpoils.

Annulation ou déplacement d'un rendez-vous : toute annulation ou demande de report dans les 3 heures précédant le rendez-vous devra être faite exclusivement par téléphone au 0557008628.

Article IV. Mobilité et déplacement des clients et des patients

La nécessité de notre disponibilité à tous et l'exigence d'une médecine vétérinaire de qualité, dans des locaux adaptés et correctement équipés, ne nous permettent pas de pratiquer à domicile.

Article V. Personnel affecté aux soins des animaux

- Sophie Renault, Docteur-Vétérinaire, inscrite au Tableau de l'Ordre des Vétérinaires sous le n° 17185.
- Nicolas Nicolaou à la réception pour vous accueillir et vous informer

La clinique est en phase de recrutement pour agrandir l'équipe avec une auxiliaire vétérinaire spécialisée.

Article VI. Prestations effectuées au sein de la Clinique et matériel utilisé

- **Médecine préventive** : prophylaxie (vaccins, soins d'hygiène, traitements anti-parasitaires), conseils d'éducation, nutrition.
- **Médecine interne.**
- **Analyses biologiques** :
 - analyses de sang : biochimie, numération formule et ionogramme
 - analyses d'urine.
 - examens microscopiques (frottis, cytologies)
- **Imagerie médicale** : radiologie numérique et échographie.
- **Hospitalisation**
- **Oxygénothérapie** (cage à oxygénothérapie et concentrateur d'oxygène)
- **Hospitalisation des animaux contagieux** avec local, cages et équipements dédiés.
- **Chirurgie des tissus mous.**
- **Electro-chirurgie** (bistouri électrique)
- **Anesthésie** par injection et/ou par inhalation (appareil anesthésie gazeuse à isoflurane), selon divers protocoles, en fonction de la chirurgie et des conditions physiques du patient.
- Surveillance anesthésique par capnographe Edan modele M3B, EtCO2 et SpO2
- **Dentisterie** : détartrage ultrasonique, polissage dentaire et extractions dentaires.
- **Délivrance de médicaments**, conformément à la réglementation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

AVERTISSEMENT : Les médicaments sur prescription ne peuvent être délivrés à l'accueil que sur la base d'un ordonnance renouvelable en cours de validité établie par le Docteur-Vétérinaire Sophie Renault. (Décret n° 2007-596 du 24 avril 2007)

Par ailleurs, la rédaction d'une ordonnance nécessite préalablement l'examen médical de l'animal concerné.

- **Vente de produits** d'hygiène, d'aliments physiologiques et diététiques et d'accessoires.

Article VII. Achats de produits sur Internet

- Un site dédié aux achats en ligne sera très prochainement mis en place

Article VIII. Surveillance des animaux hospitalisés

- La surveillance est assurée par des rondes périodiques **et non par une présence permanente au chevet du patient.**
- En dehors des heures d'ouverture au public, le midi, le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés, les soins aux hospitalisés sont assurés de façon habituelle, selon les mêmes principes, de façon à assurer **la continuité des soins.**

Article IX. Prise en charge des animaux contagieux

En cas de diagnostic de maladie contagieuse et de nécessité d'hospitalisation, le patient malade sera isolé le plus rapidement possible dans le lazaret.

Pour des raisons sanitaires, l'accès au lazaret est strictement limité au personnel de la clinique.

Article X. Permanence des soins

Un service d'astreinte est assuré par le Dr Renault le soir jusqu'à 21H30 pour les urgences en semaine et le dimanche après midi jusqu'à 18h en composant le numéro de la clinique (05 57 00 86 28)

En notre absence, nous vous invitons à vous adresser également à AQUIVET, ZAC Mermoz, 19 avenue de la Forêt, 33320 Eysines au 05 56 95 01 01 pour les chiens et les chats, ainsi que EXOTICA à Pessac pour les NACs au 05 56 36 92 35.

Le confrère de garde vous remettra un compte-rendu de garde, dont nous recevrons copie, et vous renverra vers nous si nécessaire pour la suite des soins.

Article XI. Espèces traitées

Espèces prises en charge : carnivores domestiques (chien, chat et furets), lapin de compagnie, rongeurs domestiques (cobaye, hamster, chinchilla, souris, rat, gerbille, octodon) et oiseaux.

Nous soignons les animaux dits de rente ou de production (bovins, ovins, caprins, lapins et pigeons de chair, etc.), sous condition que ces derniers soient amenés à la clinique.

En ce qui concerne les animaux de la faune sauvage, **nous ne sommes pas un centre agréé de soins et de sauvegarde d'animaux sauvages.**

Nous vous rappelons par ailleurs que la détention d'animaux sauvages de la faune française est interdite (voir Code de l'Environnement, articles L413-1 et suivants).

Néanmoins, si vous trouvez un animal sauvage blessé ou malade, des premiers soins peuvent être ponctuellement donnés, selon nos compétences et l'espèce présentée. Vous serez ensuite redirigés, quand elles existent, vers des structures de soins agréées par les Préfectures et seules habilitées à héberger ces animaux.

Article XII. Limites de compétence et de disponibilité

Comme toute science et technologie, la médecine vétérinaire progresse continuellement, selon deux axes : une variété croissante d'espèces traitées (invertébrés, poissons, amphibiens, reptiles, mammifères, oiseaux) et des disciplines médicales multiples se complexifiant de jour en jour.

En conséquence, il n'est plus guère possible, au vu du matériel et des connaissances nécessaires, de prétendre pouvoir tout soigner personnellement. Dès lors, nous nous engageons à passer la main et à vous diriger vers des confrères plus qualifiés en cas de nécessité.

Il sera procédé de même en cas d'indisponibilité à vous recevoir.

Article XIII. Risques thérapeutiques, anesthésiques, ou liés à la contention et consentement éclairé du client

La vie animale est régie par ses propres lois, avec ses aléas.

Le vétérinaire intervient sur ces processus naturels dans le but de soigner et si possible de guérir l'animal blessé ou malade, selon un principe d'obligation de moyens et non de résultats ; l'objectif minimum (et moralement contraignant pour tous, personnel soignant ET propriétaire) étant d'apporter au patient une autonomie et un confort de vie satisfaisants, dans un équilibre vital naturel.

Tout traitement ou acte comporte un risque thérapeutique potentiel. Cette réalité objective fera l'objet d'une information verbale, dans le cadre de la pratique courante.

Avant une anesthésie ou une chirurgie envisagée pour un animal présentant des risques de complications ou de décès majorés (santé fragile, constitution faible, maladies intercurrentes, animaux âgés ou débilisés), un examen médical et des examens complémentaires (bilan sanguin, mesure de la coagulation et de la tension artérielle) seront systématiquement réalisés avant l'acte projeté. En cas de refus du client, une décharge écrite lui sera demandée avant toute intervention.

Pour des actes délicats ou mettant en jeu la vie du patient, une information écrite pourra être présentée au client sous la forme d'un contrat de soins (voir article XIV) et son consentement écrit recueilli.

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant entraîner une blessure de ce dernier, du personnel soignant ou du Client. En ce cas, nous informerons ce dernier de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité.

L'examen du patient ne sera effectué qu'après acceptation par le Client de la méthode de contention proposée.

Le Client déclare accepter les risques thérapeutiques, et le cas échéant, avoir pris connaissance des conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

Article XIV. Contrat de soins et 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.

Article XV. Décès de l'animal

En cas de décès du patient, le Client a le choix, quand la réglementation le permet, d'emporter le corps, charge à lui de s'en occuper dans le respect de la législation en vigueur, ou de nous le confier.

Dans le deuxième cas, nous vous proposons, par l'entremise d'une compagnie de crémation, la crémation collective ou individuelle (permettant la récupération des cendres) du corps.

Toute demande de crémation fera l'objet d'une convention écrite, signée par le Client. Les frais de crémation sont à la charge de ce dernier et n'incluent pas les frais de garde temporaire en chambre froide dans notre établissement.

Article XVI. Accessibilité et circulation des personnes et des animaux dans l'établissement

Dans le cadre de la loi sur l'accessibilité aux handicapés, une partie de l'établissement, classé en ERP 5, est accessible et équipée d'une signalisation conforme, de façon à offrir l'ensemble des prestations habituelles. L'attestation d'accessibilité a été reçue par la Préfecture de la Gironde en septembre 2022.

La circulation de la seule clientèle est autorisée dans la zone d'accueil. Elle est interdite partout ailleurs, sauf autorisation expresse ou accompagnement par le personnel de la clinique.

Pour la sécurité de tous dans la zone publique sus-mentionnée, les chiens doivent y être tenus **en laisse** et **maîtrisés**. Les chiens susceptibles de présenter un comportement agressif doivent être **muselés**, ainsi que les chiens de 1^{ère} et de 2^{ème} catégories, au sens de la loi sur les chiens dits dangereux (voir article XVII).

Toutes les autres espèces d'animaux doivent être maintenues **dans une cage de transport fermée**. Nous déclinons toute responsabilité en cas de non-respect de ces consignes.

Article XVII. Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dits dangereux (voir Code Rural, article L211-12 et suivants)

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans la clinique à la condition expresse d'être muselés et parfaitement maîtrisés par une personne majeure.

Article XVIII. Animaux errants

La gestion des animaux en état de divagation sur la voie publique est de la responsabilité du maire de la commune concernée (voir **Code Rural, article L211-21 et suivants**).

En l'absence de conventions avec les communes, nous ne sommes pas habilités à héberger les animaux errants et vous invitons à vous adresser aux mairies et polices municipales du lieu.

Article XIX. Conditions tarifaires

Les honoraires de la profession vétérinaire sont libres.

L'activité de soins et de vente vétérinaires est assujettie à la TVA à 20%. Cela signifie que pour 100 euros (hors taxes) demandés pour nos prestations, nous sommes contraints par la Loi de percevoir (bénévolement, sans rémunération) auprès du Client et de reverser (idem) à l'Etat 20 euros supplémentaires... (Pour mémoire, les médecins ne sont pas soumis à la TVA).

Un extrait des tarifs des actes est affiché à l'accueil.

L'ensemble des tarifs est consultable sous format-papier à l'accueil, sur simple demande.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales, ainsi que des médicaments et fournitures diverses délivrés, il donnera lieu à la production d'une facture détaillée, conformément à la législation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux et chirurgicaux rend difficile leur référencement, voire même impossible leur chiffrage exact. Dans ce cas, un devis écrit incluant des paliers financiers sera remis au Client, chaque dépassement de palier devant donner lieu à une nouvelle acceptation du Client.

Tout devis est écrit, nécessite préalablement l'examen médical de l'animal et présente une validité limitée dans le temps, généralement de 3 mois, mais pouvant être plus courte en fonction de l'évolution prévisible de la situation concernée. *Toute autre information tarifaire, notamment par voie téléphonique ou électronique, n'est qu'indicative et non-contractuelle.*

Article XX. Modalités de paiement

Les honoraires sont payables au comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au Client, par chèque, carte bancaire ou en espèces.

Aucun escompte n'est pratiqué pour paiement anticipé.

De manière exceptionnelle, un paiement fractionné et différé pourra être accepté, selon des modalités convenues au cas par cas entre le Vétérinaire et le Client.

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

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés, en bon état de présentation et de conservation et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

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

Article XXI. Litiges

En cas de litige d'ordre déontologique, le Client peut s'adresser au Conseil de l'Ordre des Vétérinaires de la Région Nouvelle Aquitaine, 40 rue de Belfort, 33000 Bordeaux 05 56 24 56 93, cro.nouvelle-aquitaine@ordre.veterinaire.fr.

En cas de litige relevant du Code de la Consommation, le Client peut s'adresser au Médiateur de la Consommation, en suivant le lien suivant : <https://www.veterinaire.fr/mediateur-de-la-consommation.html> (attention, cette procédure ne concerne que les clients particuliers et non les professionnels).

Article XXII. Relations avec les éleveurs

Depuis le 1^{er} janvier 2016, la Loi considère comme éleveur tout détenteur d'une portée de chiots ou de chatons.

En dehors des situations d'urgence mentionnées à l'**article I**, les soins ponctuels seront donnés aux conditions du tarif mentionné à l'**article XIX**, et subordonnés à la communication préalable du n° SIREN (ou SIRET) exigé par la réglementation (ou du n° de dossier délivré par les livres officiels des animaux de pure race reconnus par le Ministère de l'Agriculture, dans les conditions prévues par la Loi) et seront payés au comptant par carte bancaire ou en espèces.

Les soins réguliers ou récurrents feront préalablement l'objet d'un contrat de prestations vétérinaires, à des conditions tarifaires spécifiques. Néanmoins, le règlement des honoraires seront en ce cas également payés au comptant, par carte bancaire ou en espèces.

Article XXIII. Relations avec les autres professionnels du domaine animalier

Les soins feront préalablement l'objet d'un contrat de prestations vétérinaires.

Article XXIV. Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

Nous sommes assurés auprès de ALLIANZ, cabinet Amigues et Imbert 33320 EYSINES. Nous déclarons être à jour de cotisation.

Article XXV. Loi « Informatique et Libertés », règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) et secret professionnel

Conformément à la loi n° 78-17, dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, le logiciel de gestion médicale et le site Internet de la clinique sont déclarés auprès de la CNIL, sous le numéro 1448478 v 0.

Conformément au règlement européen n° 2016/679 du 27/04/2016, entré en vigueur le 25/05/2018 et dénommé « règlement général sur la protection des données personnelles » (RGPD), nous tenons à jour les fichiers de traitement des données personnelles de nos clients et de notre personnel.

Nous demandons à chaque occasion au Client l'autorisation (révisable à tout moment, sur simple demande) de communiquer avec lui, par le canal disponible qu'il agréé (courrier postal, courriel ou textos).

Cette communication est volontairement limitée à l'envoi de documents d'information à caractère médical, de factures ou d'avis de rappel (vaccination, contraception, contrôles ou analyses périodiques, etc.) et ne comporte aucun message de nature commerciale ou promotionnelle.

Dans le cadre d'un suivi optimisé d'un 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 tatouage ou transpondeur électronique, certaines de vos données sont transmises 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 de la Tangentielle ont accès, dans le cadre de leurs fonctions, à ce fichier : vétérinaires et salariés non-vétérinaires.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations qui le concernent, en en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Docteur-Vétérinaire Bruno GASPAR.

Conformément au Code de déontologie (article R 242-33 V du Code Rural et de la Pêche maritime), tout vétérinaire est soumis au secret professionnel (cela concerne donc tout le contenu du fichier médical), aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée, sauf commission rogatoire, selon les conditions prévues par la loi.

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, étendue par l'arrêté du 16 janvier 1996 - JORF du 24 janvier 1996).

Article XXVI. Version et Révision des présentes CGF

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement sont révisables à tout moment, à l'initiative du Docteur-Vétérinaire Sophie Renault.

Est en vigueur actuellement la présente version.

Article XXVII. Pour conclure, passons sur l'autre rive... et allons à l'essentiel

Nous espérons que les présentes CGF répondront à votre légitime besoin d'information, vous rassureront dans nos relations mutuelles, amélioreront la qualité de celles-ci et nous permettront ainsi, ensemble, de mieux prendre en charge votre protégé.

Son leitmotiv est « la transparence », qui traduit l'obsession de notre société post-moderne de tout baliser, sécuriser, prévenir, anticiper, et sa prétention de tout contrôler...

Pour notre part, nous croyons profondément que l'essentiel est ailleurs :

« On ne voit bien qu'avec le cœur. L'essentiel est invisible pour les yeux. » Antoine de Saint-Exupéry

A la suite de nos aînés et à contre-courant de l'air du temps, nous désirons, modestement, à notre mesure, nous inscrire dans cette démarche du cœur, respectueuse de l'animal et de son maître, par le contact humain, le dialogue, la franchise, par la

patience et la douceur avec votre protégé, par la proposition et la mise en œuvre, avec votre consentement éclairé, de soins adaptés, raisonnables et proportionnés.

Ce qui nous ramène, *in fine*, au caractère originel et authentiquement libéral de notre profession et permet à cet article XXVII de clore avec bonheur la parenthèse ouverte par le premier...

Donné à Margaux le 11 janvier 2023

Dr Sophie Renault