# **Conditions générales de fonctionnement de LA CLINIQUE VETERINAIRE DU DR CARRE**

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante [*http://clinvet-drericcarre.info*](http://clinvet-drericcarre.info) .

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

**APPELLATION DE L’ETABLISSEMENT DE SOINS**

**La Clinique Vétérinaire du Dr CARRE** désignée ci-dessous par le terme **« La Clinique »,** répond au cahier des charges des Cliniques Vétérinaires 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 : 1 rue des Grands Champs

N° de téléphone : 02 54 97 53 26

accueil@clinvetcarre.fr

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats).

**HORAIRES D’OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D’ACCUEIL DU PUBLIC**

**«La Clinique»** est ouverte les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 08h00 à 12h00 et de 14h30 à 19h00, les mercredis de 8h00 à 12h00 et de 17h00 à 19h00, certains samedis (les semaines de garde) de 09h00 à 12h00.

Nous consultons sur rendez-vous. Dans la mesure du possible, et sauf urgence, prenez rendez- vous. En attendant moins, les animaux sont moins impressionnés et ce système nous permet aussi de faire face aux urgences de façon plus efficace.

Aux heures de fermeture de « **La Clinique »**, un service d’urgence mutualisé entre 7 confrères assure la continuité de soins pour les cas le nécessitant. Les nuits et jours fériés, en cas d’urgence, notre répondeur téléphonique (02.54.97.53.26) vous donnera les coordonnées du vétérinaire assurant l'astreinte par roulement.

Les horaires d’ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposées au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés et de congés.

*,*

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

- 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».

**PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS**

**Personnel vétérinaire :**

DV Eric CARRE

**Personnel non vétérinaire :**

Frédérique CARRE, ASV niveau V

**PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE « La Clinique »**

*,*

- Consultation de médecine générale,

- Consultations spécifiques (ophtalmologie, dermatologie, neurologie, cardiologie, acupunture, dentisterie...)

- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d’hygiène et d’aliments

- Identification par tatouage (chien, chat), puce électronique des petits animaux de compagnie.

- Consultations de vaccination et de médecine préventive

- Détartrages et certains soins dentaires

- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire

- Chirurgies de convenance (stérilisations), générales abdominales et des tissus mous, orthopédiques…

- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, examens microscopiques directs…)

- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies

D’autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés.

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, **« La Clinique »** collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d’imagerie ou d’analyses vétérinaires.

**SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES**

En dehors des heures d’ouverture de **« la Clinique »,** les animaux hospitalisés sont surveillés de façon discontinue en fonction de la nécessité de cette surveillance, et si le besoin s’en fait sentir, en continu jusqu’à stabilisation de leur état.

**PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS**

Conformément au code de déontologie, « **La Clinique »** participe à un service d’astreinte en dehors des heures d’ouverture de la structure (nuit, samedi après-midi, dimanche et jours fériés, congés). Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l’état de santé relève d’une urgence.

Pour connaitre le nom du vétérinaire d’astreinte,

- Appelez le **02.54.97.53.26**

- Coût de la consultation d’urgence :

* Journée, et de 19h à minuit : 2 fois le prix normal d’une consultation
* De minuit à 7h : 3 fois le prix normal d’une consultation »

**ESPECES TRAITEES**

Espèces traitées habituellement : petits carnivores domestiques

Espèces traitées occasionnellement : NAC (mammifères), poules

**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 « **La Clinique »** 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 »** informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, 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 ci-dessus. »

**DECES 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 *INCINERIS* 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. Elles peuvent aussi vous être expédiées à domicile ou chez un autre vétérinaire en cas de nécessité, sans supplément. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

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

**MODALITES D’ADMISSION DES ANIMAUX**

Les chats doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie, de préférence rigide.

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin. »

**MODALITES D’ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION 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, en possession des documents exigés par la loi.

**MODALITES D’ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS**

« **La Clinique »** (qui n’a pas vocation de refuge ou de fourrière) ne prend pas en charge les animaux errants, sauf en cas de blessures qui l’exigeraient. 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 vous invitons à contacter les services municipaux.

Pour tout animal trouvé sur une autre commune, 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 …

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

**VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE**

« **La Clinique »** est autorisée, à la suite d’une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l’animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, « **La Clinique »** est autorisé 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 »**.

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 de « **La Clinique »**

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 paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

**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, 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.

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.

« **La Clinique »** accepte les règlements par carte bancaire

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). Dans ce cas, la totalité du règlement devra être mis à disposition de « **La Clinique »,** sous forme dechèques à débiter aux dates convenues avec le client, ou à échanger par tout autre moyen de paiement aux dates convenues.

En cas de non-paiement des honoraires, « **La Clinique »** 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 Blois.

**COMMUNICATION**

La « **La Clinique »** dispose d’un site internet d’information à l’adresse suivante : [*http://clinvet-drericcarre.info*](http://clinvet-drericcarre.info)

« **La Clinique »** dispose d’une page Facebook à l’adresse suivante : @DrEricCARRE

**ACCESSIBILITE**

**« La Clinique »** est accessibleau publicporteur de handicap avec seuil et largeurs de portes adaptés. Nous recevons des clients non-voyants ou à mobilité réduite depuis plus de 30 ans.

**DEONTOLOGIE**

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l’Ordre des Vétérinaires Centre - Val de Loire peut être sollicité :

CROV Région Centre

23/25 avenue de la Libération 45000 Orléans

02 38 86 11 26

cro.cvdl@ordre.veterinaire.fr

**LITIGES**

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

Clinique Vétérinaire du Dr CARRE, 1 rue des Grands Champs, 41130 SELLES-SUR-CHER.

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 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.

**ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE**

ABEILLE ASSURANCES

Cabinet HAGOPIAN-DARBIER

140, Impasse des Prêles

AGROPARC BP 31577

84916 AVIGNON CEDEX 9

Tél : 04 90 86 54 68 – Fax : 04 90 15 91 09

**POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

**« La Clinique »** 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 »** 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 en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le DV Eric CARRE.

([Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés](https://www.cnil.fr/fr/loi-78-17-du-6-janvier-1978-modifiee)

[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)](https://www.cjoint.com/doc/17_12/GLnmzFxp4tM_rgpd.pdf)

Conditions générales de fonctionnement validées le 13/09/2023

 Dr Vét. Eric CARRE