

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Clinique Vétérinaire de la Moder 7, rue Hanau 67350 VAL DE MODER

Les présentes conditions sont consultables dans notre établissement et sur notre site internet : <http://www.cvmoder.com>

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement suivantes que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

1) Appellation de l'établissement de soins :

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire », conformément à l'arrêté du 15 Mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires : www.veterinaire.fr. Espèces soignées : animaux de compagnie, NAC, poules de compagnie.

Notre établissement de soins est situé au 7, rue Hanau – 67350 VAL DE MODER. Nous pouvons être joints par téléphone au 03.88.72.63.47 ou par mail contact@cvmoder.com.

2) Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

Consultations sur RDV : 9h – 12h30 / 14h – 18h00 et le samedi de 9h à 12h et de 14h à 16h

3) Personnel affecté aux soins des animaux

• Personnel vétérinaire à Pfaffenhoffen

- Dr Vétérinaire Vincent MACHOLT, associé, diplômé de l'École Nationale Vétérinaire de Lyon et inscrit à l'Ordre sous le numéro 19627
- Dr Vétérinaire Juliette RIEGER, salariée, diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège et inscrite à l'Ordre sous le numéro 23243
- Dr Vétérinaire Laurine STROH, diplômée de l'École Nationale Vétérinaire de Lyon et inscrit à l'Ordre sous le numéro 31909
- Dr Vétérinaire Emilie MEYER, salariée, diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège et inscrite à l'Ordre sous le numéro 26380

• Personnel non vétérinaire à Pfaffenhoffen :

- Laurine KEMPFER, ASV niveau 4
- Candice GANSTER, ASV niveau 4
- Chloé LERLEY, ASV niveau 4
- Adrien MOULIN ; ASV en formation
- Julie GLUCK : personnel d'accueil
- Marie LANNO : personnel d'accueil
- Isabelle MEYER : personnel d'accueil
- Françoise LANNO : comptable

- Camille MACHOLT : Manager

Ainsi que le personnel de remplacement éventuel dont la liste est disponible sur demande.

4) Communication :

La Clinique Vétérinaire dispose
d'un site internet : <http://www.cvmoder.com/>
d'une page Facebook : <https://fr-fr.facebook.com/cvmoder/>

5) Prestations effectuées au sein de la Clinique

Consultations de médecine générale (chien, chat, NAC)
Évaluation comportementale (chien de catégorie, chien mordeur)
Chirurgie de convenance
Chirurgie gynécologique
Dentisterie
Echographies
Radiographies
Endoscopie

→ Analyses effectuées au sein de notre structure

- Analyses sanguines :
Numération-formule sanguine (appareil IDEXX Procyte Dx) Biochimie (appareil IDEXX Catalyst)
Electrolytes (appareil IDEXX Catalyst)
Dosages hormonaux (Tests rapides ou IDEXX Catalyst) Analyses urinaires (appareil Sedivue Dx IDEXX)
Examens dermatologiques : raclages, calques et cytoponctions
- Bactériologie : NF147V

→ Anesthésies générales :

Les protocoles sont choisis en fonction du type de chirurgie, de l'espèce, de l'âge et de l'état de santé de l'animal.
Surveillance anesthésique par oxymétrie, capnographie, mesure des fréquences cardiaques et respiratoires par appareil EDAN IM8
Anesthésie fixe ou gazeuse (1 MODUFLEX – 1 Concentration O2)

→ Imagerie médicale :

Radiographie : générateur : POSKOM
Radiographie numérique : Capteur Plan Carestream Echographie doppler, doppler couleur : SONOS M TURBO Vidéo-otoscopie : Appareil STORZ
Bronchoscopie et Rhinoscopie : Appareil STORZ

→ Délivrance de médicaments et de produits de parapharmacie

La Clinique Vétérinaire est autorisée à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle), conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur (code de la santé publique).
Par dérogation, la clinique vétérinaire est autorisée à vendre des produits de parapharmacie vétérinaire (produits d'hygiène et accessoires) et des aliments diététiques et physiologiques.

6) Admission des animaux :

Les chiens doivent être tenus en laisse, les chats et NAC (nouveaux animaux de compagnie) présentés dans une caisse de transport. Les chiens appartenant à la première et deuxième catégorie selon la loi du 06/01/1999 sur les chiens dits dangereux, sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.
Chez un animal particulièrement dangereux ou agressif, le client doit en informer le personnel de la clinique avant son arrivée, puis venir s'annoncer à l'accueil en laissant l'animal dans la voiture et ce, afin d'organiser au mieux la prise en charge de l'animal.
Lorsque la sécurité des personnes ne peut être assurée, nous nous réservons le droit de refuser la prise en charge de ce type d'animal.

7) Admission des animaux errants :

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement de soins vétérinaires, le vétérinaire est tenu de se conformer à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire oriente la tierce personne présentant les animaux vers les refuges ou associations adaptées.

8) Surveillance des animaux hospitalisés :

Le vétérinaire responsable fait un bilan deux fois par jour de l'état de l'animal et décide des soins et du nombre de contrôles à effectuer dans la journée et en dehors des heures d'ouverture.

Pendant les heures d'ouverture de la clinique, les vétérinaires et/ou les auxiliaires vétérinaires passent régulièrement dans le chenil. Une auxiliaire vétérinaire est, chaque jour, responsable de la surveillance des animaux hospitalisés et informe le vétérinaire responsable de l'hospitalisation à la survenue de tout évènement.

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état. Nous n'assurons pas une présence permanente auprès d'eux 24h/24 mais lorsque leur état le nécessite, nous sommes à leur chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire.

Les éventuelles visites aux animaux hospitalisés sont possibles sur demande pendant les horaires d'ouverture de la clinique, sauf convention particulière prévue dans un contrat de soins.

9) Permanence et continuité des soins :

La Clinique Vétérinaire assure les gardes de nuits et tous les weekends.

En dehors des heures d'ouverture de la clinique, une garde téléphonique est assurée par les vétérinaires qui fonctionnent par roulement. Lors d'appel hors des heures d'ouverture, un vétérinaire de la clinique vétérinaire répond à l'appel et juge du caractère urgent ou non en fonction des éléments fournis au téléphone par le propriétaire. En cas de besoin, soit il se rend au domicile de l'animal, soit à la clinique.

Certaines urgences chirurgicales, comme le Syndrome Dilatation Torsion de l'Estomac ou les césariennes nécessitent la présence de deux vétérinaires pour réaliser l'intervention. Le vétérinaire de garde confronté à ces urgences contacte un des vétérinaires de la clinique pour se faire seconder. En cas d'impossibilité de contacter un vétérinaire, l'animal sera redirigé vers une autre structure.

10) 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 du patient, sous la forme d'un de formulaire de prise en charge de l'animal.

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, de notre personnel soignant, du propriétaire mais aussi de l'animal.

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.

11) Formulaire de prise en charge de l'animal, conditions particulières :

Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé pour toute intervention médicale ou chirurgicale.

12) Décès de l'animal :

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, lui restituer le corps à fins d'inhumation, conformément à la réglementation. Dans les autres cas, nous pouvons assurer, par contrat avec la société Incineris, Avenue du district, 57380 Faulquemont (www.incineris.fr), la crémation avec ou sans restitution des cendres. Toute demande de crémation devra être signée par le client. Les frais de crémation sont à la charge du client.

13) Modalités de règlement :

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, toujours après une demande préalable validée et acceptée par un

vétérinaire, 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 pour des actes onéreux. Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments ou de médicaments non entamés et achetés depuis moins de 15 jours, présentant un emballage intact.

Après une première relance de factures impayée, une somme de quarante (40) euros sera due au titre des frais de recouvrement, en sus des intérêts de retard.

L'établissement de soins se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non paiement.

14) Conditions tarifaires :

Les tarifs des principaux actes sont affichés dans nos locaux. Le montant à régler correspond à la somme TTC des prestations médicales, chirurgicales, des médicaments et autres produits délivrés. Un devis estimatif pourra être produit sur simple demande pour toute prestation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur chiffrage exact. Dans ce cas, le vétérinaire fera tout son possible pour renseigner le client avant tout dépassement du devis.

15) Litiges :

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie et sous le contrôle d'un conseil de l'Ordre Code de déontologie vétérinaire : <https://www.veterinaire.fr/la-profession/code-de-deontologie.html>

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au conseil régional de l'Ordre des Vétérinaires du Grand Est, BP 74140 – 57040 METZ CEDEX 01 – Tél : 09.72.61.71.34, mail : cro.grand-est@ordre.veterinaire.fr.

16) Responsabilité Civile et Professionnelle :

Conformément à la législation, l'établissement de soins possède une assurance responsabilité civile et professionnelle souscrite auprès d'AXA (contrat n°10212759204).

17) Politique de Confidentialité

La Clinique Vétérinaire de la Moder 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 accord du client. Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines des 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 sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de la part du client, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la Clinique Vétérinaire de la Moder 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).

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 le concernant, en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr Vétérinaire Vincent MACHOLT.

*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

*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)