

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

CLINIQUE VETERINAIRE LES MILLE PATTES

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables à l'accueil de la clinique et sur le site de l'établissement : www.veterinaire-lesmillepattes.fr.

Tous les actes effectués au sein notre établissement de soin sont soumis aux présentes CGF que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé « CLINIQUE VÉTÉRINAIRE POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site de l'Ordre des vétérinaires.

39 rue du général de Gaulle
60160 MONTATAIRE
Tel : 03 44 27 51 46
Email : lesmillepatesanalyse@orange.fr

N° Siret : 90848178100023
N° TVA : FR77908481781

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La CLINIQUE VETERINAIRE DES MILLE PATTES est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattachés à la SAS DES VETERINAIRES GRAND NORD 1, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La SAS DES VETERINAIRES GRAND NORD 1 est enregistrée sous le N°908 481 781 au registre du Commerce et des sociétés de Versailles.

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

La CLINIQUE VETERINAIRE DES MILLE PATTES est ouverte ;

- Du lundi au vendredi de 8h15 à 12h15 et de 14h00 à 19h15
- Les consultations ont lieu de 9h00 à 12h00 uniquement sur rendez-vous.
- Le samedi de 8h15 à 13h00, les consultations ont de 8h30 à 12h30 uniquement sur rendez-vous.

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

Un service de prise de rendez-vous en ligne est à la disposition des clients (cf site internet de la clinique : <https://www.veterinaire-lesmillepattes.fr/>) ou la page Google*.

Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité du vétérinaire, il convient de prendre contact téléphonique avant pour organiser la consultation.

La CLINIQUE VETERINAIRE DES MILLE PATTES est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, La CLINIQUE VETERINAIRE DES MILLE PATTES est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Les nuits et jours fériés, en cas d'urgence, un service de régulation téléphonique (Alvetis) vous conseillera ou vous orientera vers la clinique vétérinaire assurant la continuité de soin.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, La CLINIQUE VETERINAIRE DES MILLE PATTES 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 Gérard DELAHAYE Alfort 1988 Ancien de chirurgie de l'école nationale vétérinaire d'Alfort, N° d'ordre 11481
 DV Estelle KRANZE Alfort 1989 N° d'ordre 30522
 DV MENKE Katarzyna Liège 2011 N° d'ordre 25428

Personnel non vétérinaire :

Mme Marie Laure CONRAD ASV échelon 4
 Mme Angélique LOYER ASV échelon 3
 Mme Marie Laurence DELAHAYE ASV échelon 3

Lors de ses absences, le DV Veto sera parfois remplacé par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE VETERINAIRE LES MILLE PATTES

- Consultation de médecine générale
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chien, chat), puce électronique des 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 (stérilisation), générales abdominales et thoraciques, orthopédiques...
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, cultures...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies,
- Thérapie laser

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, La CLINIQUE VETERINAIRE DES MILLE PATTES collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires.

SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES

La surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée et fonction de sa nécessité. En règle générale les animaux hospitalisés sont visités en soirée vers 23 heures, et autant que de besoin.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Les nuits et jours fériés, en cas d'urgence, un service de régulation téléphonique (Alvetis) vous conseillera ou vous orientera vers la clinique vétérinaire assurant la continuité de soin en fonction de vos possibilités

Vétérinaires 2 Toute Urgence
 CLINIQUE EVOLIA 43 rue du chemin vert 95290 L'ISLE ADAM - Tel 01 70 38 91 91

Maison des Urgences Vétérinaires
 2 rue Marguerite Perey 95150 TAVERNY - Tel 01 80 70 98 09

ESPECES TRAITEES

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

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 VETERINAIRE DES MILLE PATTES 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 VETERINAIRE DES MILLE PATTES 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 *ANIMACARE* 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. 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 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.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La CLINIQUE VETERINAIRE DES MILLE PATTES ne prend pas en charge les animaux errants. 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

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

La CLINIQUE VETERINAIRE DES MILLE PATTES 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 VETERINAIRE DES MILLE PATTES est autorisée 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 clients de la clinique ont accès à un site de vente « clic and collect » CHRONOVET, dont les modalités d'utilisation sont indiquées sur le site.

CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGES ET DEVIS

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente de la CLINIQUE VETERINAIRE DES MILLE PATTES.

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.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit ; un système de paiement en plusieurs fois par carte bancaire est disponible au cabinet. Des frais de gestion de dossier de 10 euros seront alors demandés.

ACCESSIBILITE

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la CLINIQUE VETERINAIRE DES MILLE PATTES est consultable en salle d'attente.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CONSEIL RÉGIONAL DE L'ORDRE DES VÉTÉRINAIRES 18 COUR DEBILLE 75011 PARIS (tel 0147001289).

En lien, les règles professionnelles applicables : [La réglementation professionnelle | L'Ordre national des vétérinaires \(www.veterinaire.fr\)](#)

RCP

En cas de litige engageant notre responsabilité professionnelle, le personnel de la clinique est assuré auprès de la société MACSF

4 Pl. de Budapest
75009 Paris CEDEX 9

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

En cas de litige lié au code de la consommation, le client peut contacter le médiateur vétérinaire de la consommation auprès du CONSEIL RÉGIONAL DE L'ORDRE DES VÉTÉRINAIRES, 18 cour DEBILLE 75011 PARIS

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 dont nous relevons à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

La CLINIQUE VETERINAIRE DES MILLE PATTES dispose d'un fichier destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits, ainsi qu'un carnet d'adresses électroniques et numéros de téléphone permettant l'envoi d'informations utiles aux clients de la clinique.

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires d'analyses 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 ou papier. Seuls les membres du personnel de la CLINIQUE VETERINAIRE DES MILLE PATTES 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).

La clinique ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des services requis par la personne.

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 effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr Vet G. Delahaye.

En cas d'insatisfaction vis-à-vis de la réponse apportée à votre demande, vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, pour la France il s'agit de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Pour plus d'information sur ce sujet : [Adresser une plainte à la CNIL | CNIL](#).

Vous pouvez introduire cette demande :

Par courrier à l'adresse : Commission nationale de l'informatique et des libertés
Service des plaintes
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

En ligne : [Plaintes en ligne | CNIL](#)