

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT (CGF)
DE LA CLINIQUE VETERINAIRE VET EN GATINAIS DU DR. GAILLOT
SITUEE AU 6 RUE DE MILLY 77930 PERTHES

Les présentes conditions générales de fonctionnement de la clinique sont disponibles à l'accueil de la clinique sur simple demande et donc consultables pendant les horaires d'ouverture de la clinique. Elles sont également consultables en ligne sur le site vetengatinais.fr, dans la rubrique infos utiles - documents – intitulées conditions générales de fonctionnement. À votre demande, une impression papier peut vous être remise.

Tous les actes effectués au sein de notre clinique sont régis par ces conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITEES

Notre établissement de soins est classé comme « clinique vétérinaire pour les animaux de compagnie » et répond aux critères de l'appellation d'un tel établissement de soins vétérinaires (conformément à l'arrêté du 13 mars 2015). Les critères de cet établissement de soins définissant une clinique vétérinaire sont consultables sur internet sur le site suivant :

https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf

La clinique est située au 6 rue de Milly, 77930 Perthes.

Nous sommes joignables par téléphone au 01 69 68 57 40 aux horaires d'ouverture de la clinique ainsi que par mail : contact@vetengatinais.fr

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

La clinique est ouverte de 8h30 à 12h30 et de 15h à 19h le lundi- mardi- mercredi- et Vendredi ainsi que de 9h à 13h le samedi.

Les consultations sont exclusivement sur rendez-vous (sauf urgence vitale) de 9h à 12h30 et de 15h à 18h30. En cas d'arrivée à la clinique sans avoir appelé avant, en cas de non urgence vitale, un délai d'attente est possible selon l'affluence et les rendez-vous attendus sont prioritaires.

Après un retard de 15 min, sans avoir prévenu, le rendez-vous est considéré comme annulé et le vétérinaire se réserve le droit de la suite à tenir concernant la réservation d'un nouveau créneau horaire.

La prise de rendez-vous s'effectue par téléphone aux horaires d'ouverture ou via notre système de prise de RDV en ligne via notre site internet www.vetengatinais.fr (tous les créneaux de rendez-vous ne sont pas disponibles). Les rendez-vous pris en ligne peuvent être déplacés/annulés en ligne jusqu'à 3 h avant le RDV. Les annulations se font par téléphone ou par mail passé ce délai.

Un parking de 3 places et d'une place pour personne à mobilité réduite est exclusivement réservé à la clientèle de la clinique. En dehors des horaires d'ouverture (ou exceptionnellement en cas d'urgence en journée) les grilles de la clinique sont fermées et un vétérinaire n'est pas obligatoirement présent dans la structure sur les horaires de fermeture, mais présent dans les 15 minutes à venir.

Sauf cas d'urgence, les chirurgies programmables sont réalisées le matin le lundi -mardi - mercredi - vendredi. Les animaux à opérer sont déposés le matin entre 8h30 et 9h30 en fonction du planning. Sauf si cela vous a été spécifié par écrit dans le contrat de soins, une consultation pré-opératoire aura lieu avec le vétérinaire qui opérera l'animal le matin de la chirurgie. Un contrat de soins avec les risques principaux de la chirurgie ainsi que le devis proposé sera systématiquement signé par le propriétaire de l'animal.

Dans la clinique, les animaux réputés agressifs devront être présentés muselés par une personne majeure et en possession de ses moyens physiques et intellectuels. Le client s'engage à mentionner le caractère agressif de l'animal en cas de première consultation ainsi qu'à le museler s'il a connaissance de son agressivité envers les humains ou les autres chiens.

Les chats seront amenés et conservés dans une cage de transport (ou équivalent) ayant un système de fermeture fiable. Le client s'engage à ne pas ouvrir la grille de la cage en salle d'attente, ni sur le parking de la clinique.

Les propriétaires et accompagnants ne sont autorisés à rester auprès de leur animal lors d'intervention à visée médicale ou chirurgicale **qu'avec l'accord du vétérinaire.**

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dr. Claire GAILLOT. Docteur en médecine vétérinaire
 - Diplômée de médecine vétérinaire en Juin 2011, Université de Liège.
 - Titulaire d'un master en médecine spécialisée des ruminants, 2012, Université de Liège.

Personnel non vétérinaire :

- Mme Gaëlle DE BOUBERS. Auxiliaire vétérinaire, échelon 3

- Certificat de Cours-Animalia « secrétaire assistante vétérinaire », mention très bien 2017.
- Certificat de Cours-Animalia « élevage félin », mention très bien 2017.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

Les différentes prestations effectuées au sein de la clinique sont les suivantes :

- Consultation de médecine générale
- Consultation spécialisée en ophtalmologie :
- Chirurgie de convenue
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie ophtalmologique
- Consultations spécialisées : le cas échéant par un intervenant extérieur avec l'accord du client.
- Analyses sanguines :
 - Effectuées par nos soins dans le laboratoire à l'aide des appareils suivants :
 - **Analyse hématologique** : HM5, laboratoire Zoetis
 - **Analyse biochimique et ionique** : Vet Scan, Laboratoire Zoetis et Vetest,
 - **Analyse urinaire** : U4, Laboratoire Zoetis
 - **Analyse endocrinologie** : Cube-vet, Laboratoire Scil : fructosamine, lipase pancréatique, cortisol, SDMA
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec l'accord du client.
CERBAVET
- Microscopie : Réalisée à l'aide d'un microscope DM500, Leica
- Anesthésie générale : le protocole est choisi en fonction de la chirurgie, du statut physiologique de l'animal (âge, poids, ...). Le protocole est expliqué au client et consigné dans le rapport de chirurgie remis au client après la chirurgie. Chaque chirurgie est expliquée dans le contrat de soins signé avant l'intervention par le client.
- Le monitoring est assuré par le moniteur

- Imagerie médicale
 - **Radiographie numérique :**
 - Générateur de rayons X : GENERATEUR GER VET-TECH 30
 - Développeuse numérique : PCR Eleva de chez Philips
 - le fichier image sera inséré dans le dossier informatique de l'animal et une copie PDF pourra être envoyée sur simple demande au client (une copie sur clé USB ou CD est également possible avec un surcoût de 5€). L'impression sur film radiographique ne sera pas possible.
 - **Echographie :**
 - Echographe Philips HD7
 - Le fichier sera inséré dans le dossier informatique de l'animal et une copie PDF pourra être envoyée sur simple demande au client (une copie sur clé USB ou sur CD est également possible).
- Délivrance des médicaments : en accord avec la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques
-

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

En dehors des horaires d'ouverture de la clinique, les animaux hospitalisés non critiques seront surveillés par caméra en continu et par présence du vétérinaire si nécessaire à intervalle régulier. Il n'y a pas de permanence continue aux côtés de l'animal.

En fonction de l'état de l'animal, une surveillance continue (par caméra, baby phone et présenteielle – logement disponible sur place-) pourra être effectuée par le vétérinaire engendrant un coût supplémentaire (nuit et week-end)

Les conditions de surveillance seront précisées dans le contrat de soin lors de l'hospitalisation.

Le transfert des animaux nécessitant des soins intensifs permanents sera proposé dans une clinique ou un hôpital pouvant assurer une surveillance continue. En cas de refus de ce transfert, le propriétaire de l'animal concerné assumera pleinement les conséquences de ce refus. Ce transfert est effectué à la diligence du propriétaire de l'animal.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

La continuité de soin est assurée **aux horaires d'ouverture de la clinique** du 8h30 à 12h30 et de 15h à 19h du lundi au vendredi et le samedi de 9h à 13h (fermé le jeudi). Les urgences sont assurées sur place aux horaires d'ouverture. Exceptionnellement, la clinique peut être fermée pour diverses raisons (formations, maladie, congés) auquel cas, la clientèle en est informée sur place à la clinique (portail), sur le site internet, sur la page facebook et sur le répondeur téléphonique de l'adresse et du numéro à contacter. Dans ces cas, la continuité de soins est assurée par la clinique H24 avec laquelle la convention de continuité de soins a été passée (clinique du lys Dammarie les lys). D'autre part, une liste des cliniques assurant les urgences 24h/24 est remise dans le dossier de l'animal lors de cas critiques.

En dehors des horaires d'ouverture soir et week-end, le répondeur téléphonique invite le client à appeler l'établissement avec lequel la structure à passer une convention de permanence et de continuité de soins.

La convention de permanence de continuité de soins a été prise avec la société VETADOM. Le numéro à contacter est rappelé sur le répondeur téléphonique. Lors de cet appel, VETADOM régule l'urgence en fonction de la capacité des personnes à se déplacer ou non. Le cas échéant, elle orientera le client à la clinique vétérinaire du Lys (77190 Dammarie les Lys) avec laquelle une convention de continuité de soins à également été établie.

PRISE EN CHARGE D'UN ANIMAL CONTAGIEUX

Dans la mesure des possibilités de la clinique, l'animal contagieux sera placé dans un espace séparé du chenil et de la chatterie avec sa propre aération (VMC individualisée, fenêtre) pouvant être nettoyé et désinfecté facilement avec son propre point d'eau. Un pédiluve sera utilisé par l'équipe ainsi qu'une tenue spécifique : chasuble, gants, masques et sur-chaussures à toute manipulation de l'animal.

ESPECES TRAITÉES

Les espèces traitées sont :

- Chiens
- Chats
- Nouveaux Animaux de Compagnie (NAC) : lapin, cochon d'inde, rat, furet, tortue, poule... pour les pathologies ou chirurgies courantes. N'étant pas spécialisé en médecine des NAC, selon le cas, nous pourrons vous orienter vers un CHV avec un service dédié ou dans une clinique spécialisée.
 - Exotic Clinic 38 Rue d'Arqueil, 77176 Nandy [01 64 41 93 23](tel:0164419323)

- Petits ruminants (moutons et chèvres) : Les consultations à la clinique et à domicile dans ce domaine sont possibles.
- Pour la faune sauvage :
 - Centre d'Accueil de la Faune Sauvage CEDAF
<https://faune-alfort.org>
 7 avenue du général de Gaulle 94700 Maisons Alfort

Nous ne disposons pas des équipements pour soigner la faune sauvage, les oiseaux et les reptiles. Nous pouvons toujours vous conseiller sur les structures pouvant consulter ces espèces sur simple appel téléphonique.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE 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 ci-dessus.

CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

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.

L'OBTENTION DE SON CONSENTEMENT ECLAIRE.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. Les conditions d'inhumation réglementaire seront rappelées au propriétaire qui s'engage à les respecter sur le certificat de décès qui sera délivré au client. (Ne pas inhumer d'animaux de plus de 40kg, creuser une fosse loin d'un point d'eau, y mettre de la chaux vive.)

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société Esthima, Étampes (91), l'incinération collective ou individuelle du corps. Les différentes modalités possibles de prise en charge du corps vous seront exposées au moment du décès de l'animal et le choix définitif sera inscrit sur la convention Esthima qui devra être signée par la propriétaire de l'animal. Un changement de prise en charge est possible jusqu'à la veille de la récupération des corps par la société d'incinération en vous présentant à l'accueil de la clinique aux horaires d'ouverture. Ce changement peut entraîner des frais supplémentaires. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

La clinique se réserve le droit de refuser la prise en charge de corps en décomposition pour des raisons sanitaires.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

Les chiens de premières et deuxièmes catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES 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**).

À défaut de connaître le détenteur de l'animal présenté par un tiers à la clinique, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de soulager la souffrance animale, le vétérinaire dirigera la tierce personne vers la mairie de la commune où a été trouvé l'animal qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et sont consultables à l'adresse suivante : www.vetengatinais.fr rubrique : La clinique -> tarifs
L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs sur simple demande à l'accueil.

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

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 et uniquement par l'accord du vétérinaire, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client pour une somme supérieure à 150€ mais la totalité de la somme doit être remise le jour du règlement en indiquant les dates de chaque encaissement. De plus, un tiers de la somme sous forme de carte bancaire, chèque ou espèce devra impérativement être réglé le jour de la restitution de l'animal si un paiement fractionné est demandé par le client. Le vétérinaire se réserve le droit de faire passer le paiement différé par l'organisme de crédit.

Un paiement en 3 ou 4 fois pourra être réalisé via l'organisme de crédit SOFINCO et après acceptation du dossier financier pour une somme supérieure à 100 €, des intérêts de 3% de la somme sont à prévoir pour la réalisation de ce paiement en plusieurs fois.

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 ou de médicaments non entamés (sauf ceux se conservant au frais) et achetés depuis moins d'un mois. L'avoir émis restera valable au sein de notre établissement pendant 1 an. Les médicaments entamés peuvent être remis à l'accueil dans un but de gestion des déchets pharmaceutiques.

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

MODALITES d'ACCESSIBILITE à LA CLINIQUE - COVID 19

Suite à l'épidémie de COVID-19, toutes les consultations continuent à être exclusivement sur RDV. Les consignes pour la clientèle sont les suivantes et sont affichées à l'extérieur de la clinique.

- Une personne accompagnante par animal
- Une personne à la fois à l'accueil. En cas de personne déjà présente, une attente à l'extérieur est demandée
- Respecter la distanciation physique en toute circonstance dans la clinique
- Port du masque obligatoire
- Désinfection des mains avant et après la consultation par gel hydroalcoolique disponible à l'extérieur de la clinique

L'équipe s'engage à faire respecter ces consignes au sein de la clinique. La présence d'une vitre plexiglass, une désinfection des surfaces et des poignées systématiques, un retrait des

magazines en salle d'attente ainsi que le port du masque par toute l'équipe de la clinique font partie des mesures sanitaires mises en place.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au

Conseil Régional de L'ordre Vétérinaire (CROV) d'Ile de France,
18 Cour Debille, 75011 Paris
Tél : 01 47 00 12 89

RCP

MMA MILLY LA FORET

44 RUE JEAN COCTEAU 91490 MILLY LA FORET
01 64 98 85 66

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès du Dr. Claire GAILLOT.

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.