

# Conditions générales de fonctionnement de la clinique vétérinaire de l'Isard, zi pichobaquo 09300 Villeneuve d'Olmes

Les présentes conditions sont consultables au secrétariat de la clinique, elles peuvent vous être remise sous format papier au cabinet.

Tout acte effectué sur un animal dans notre clinique vétérinaire est soumis aux conditions générales de fonctionnement mentionnées ci-dessous :

- **Appellation de l'établissement de soin :**

Notre établissement de soin 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 internet de l'Ordre des vétérinaires

- **Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public :**

La clinique est ouverte du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 19h. Les consultations ont lieu sur rendez vous ou sur critère d'urgence de l'animal le cas échéant.

- **Personnel affecté aux soins des animaux :**

Dr Léro Vanessa, Diplômée Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse, Diplôme d'internat médecine et chirurgie des carnivores domestiques ENVT, gérante

Dr Levret Anne Sophie, Diplômée Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse, salariée

Dr Combes Marie Cerguine, Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse, salariée

Mme Skeries Lisa, ASV grade 5

Mlle Paulay Faustine, apprentie assistante vétérinaire Institut Bonaparte

Mlle Anglade Delrieu Floriane, apprentie assistante vétérinaire GIPSA

Mlle Negers Satine, apprentie assistante vétérinaire GIPSA

- **Prestations effectuées au sein du cabinet :**
  - Consultations médecine générale
  - Consultations médecine interne et cardiologie
  - Chirurgies de convenance
  - Chirurgies tissus mous
  - Chirurgies gynécologiques
  - Chirurgies orthopédiques
  - Suivi reproduction
  - Examens cytologiques
  - Analyses sanguines directement au chevet de l'animal biochimie, immunologie, hormonologie, temps coagulation, hématologie
- **Imagerie médicale :**
  - Réalisation de radiographies : générateur , développement numérique. Les clichets seront remis au client sous format numérique sur demande ou archivés au cabinet.
  - Echographie, doppler, doppler couleur, doppler pulsé
- **Délivrance de médicaments :**
  - Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
  - Anesthésies générales Le protocole anesthésique dépend de l'âge et de l'état clinique de l'animal : Le Cabinet est équipé d'un appareil d'anesthésie volatile et d'un respirateur.
  - Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques
  - Vidéoscopie ( endoscopies du tube digestif, fibroscopies pulmonaires, rhinoscopie, ect...)
- **Surveillance des animaux hospitalisés :**

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une continuité de soins en dehors des horaires d'ouverture de la clinique par les vétérinaires de la structure. Les soins sont effectués aussi souvent que nécessaire et la surveillance est assurée au travers de visites multiples tout au long de la journée. La nuit une surveillance à l'aide de caméras est disponible et en cas de nécessité une vétérinaire peut repasser effectuer des soins ou si le cas le nécessite l'animal est référé à une structure ouverte 24H/24 ( Veturgentys Toulouse ou service des urgences de l'ENVT)
- **Permanence et continuité des soins :**

Afin d'assurer d'assurer un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, un vétérinaire

de la clinique est joignable en cas d'urgence au numéro de téléphone habituel de la clinique en dehors des horaires d'ouverture. Le vétérinaire sera seul juge lors de l'entretien téléphonique du degré d'urgence et de la nécessité ou non de voir l'animal en urgence. Un tarif d'urgence sera alors appliqué.

- **Espèces traitées :**

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Chiens
- Chats
- Lapins
- Furets
- Rongeurs
- Tortues
- Oiseaux
- Poules

- **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 de l'animal, par écrit sous la forme d'un 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 particulières**

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou 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.

- **Décès 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 des fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société Esthima l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client et devront être réglés avant l'enlèvement du corps par la société Esthima.

- **Admission des animaux visés par la législation 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

- **Admission des animaux errants :**

Les animaux errants devront faire l'objet d'une déclaration à la commune par la personne ayant trouvé l'animal. En cas d'urgence vitale, les premiers soins seront réalisés par un vétérinaire de l'établissement.

- **Conditions tarifaires**

Les tarifs des actes principaux sont consultables dans notre salle d'attente. L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente.

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 du palier devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

- **Modalités de règlement**

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 restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Conformément à la réglementation les médicaments, même non entamés ne peuvent être repris.

Un paiement en trois fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation par ce dernier.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard sont calculées à un taux égal à 1.5 fois le taux d'intérêt 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.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non paiement et de recourir à une société de recouvrement.

Les clients faisant l'objet d'incidents de paiement caractérisés ne seront plus reçus en consultation.

- **Litiges**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV de Midi – Pyrénées :

23 chemin des capelles

BP 87614

31076 Toulouse cédex

Tel : 05 34 50 44 47

- **RCP**

La Clinique a souscrit une police de RCP auprès la compagnie ALLIANZ sous le contrat numéro 62973842

- **Loi « informatique et liberté », secret professionnel**

## Politique de confidentialité

La clinique de l'isard 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 du (nom de la structure) 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 effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr Vet Lero .

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

\*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)

## Vidéosurveillance

### Objet du traitement (finalité et base légale) :

La société SELARL LERO dont le siège est situé à ZI Pichobaquo 09300 Villeneuve d'Olmes a placé ses locaux sous vidéosurveillance afin d'assurer la sécurité de son personnel et de ses biens. Les images enregistrées dans ce dispositif ne sont pas utilisées à des fins de surveillance du personnel ni de contrôle des horaires.

La base légale du traitement est l'intérêt légitime (cf. article 6.1.f) du Règlement européen sur la protection des données).

### Données et catégories de personnes concernées :

Les employés de la société SELARL LERO sont filmés par le dispositif. Les visiteurs occasionnels des locaux de la société sont également susceptibles d'être filmés.

Destinataires :

Les images peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le Dr LERO, gérante de la SELARL LERO et par les forces de l'ordre.

Durée de conservation :

Les images sont conservées un mois.

En cas d'incident lié à la sécurité des personnes et des biens, les images de vidéosurveillance peuvent néanmoins être extraites du dispositif. Elles sont alors conservées sur un autre support le temps du règlement des procédures liées à cet incident et accessibles aux seules personnes habilitées dans ce cadre.

Droits des personnes :

Vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit d'opposition et d'un droit à la limitation du traitement de vos données (cf. [cnil.fr](http://cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits).

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le Dr LERO Vanessa.

izardvet@gmail.com

zi Pichobaquo

09300 Villeneuve d'Olmes

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif vidéo n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation en ligne à la CNIL ou par courrier postal.

