

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT (CGF)

Ce document, destiné à notre clientèle, se conforme aux obligations dictées par l'article 22 de la Directive Services, l'article R 242-35 du code de déontologie et l'article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015.

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DU « CABINET VETERINAIRE HEAVEN »

Nos conditions générales de fonctionnement sont consultables sur simple demande à l'accueil de l'établissement et sont également téléchargeables sur notre site internet :

www.cabinetveterinaireheaven.fr

L'ensemble des actes effectués au sein du cabinet vétérinaire Heaven ou à domicile sont soumis aux présentes CGF.

MENTIONS OBLIGATOIRES

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

Le Cabinet Vétérinaire HEAVEN est un Cabinet Médico-Chirurgical Vétérinaire où sont soignés les Animaux de Compagnie (sur place uniquement).

Voici l'ensemble de nos coordonnées :

Adresse postale	<u>Lieudit la Gibournière</u> <u>3 rue du Four à Pain</u> <u>16510 VERTEUIL SUR CHARENTE</u>
Téléphone (24/24h 7/7j)	(+33) 05 86 86 99 75
Email	<u>drschmitt@cabinetveterinaireheaven.fr</u>
Site Internet	<u>www.cabinetveterinaireheaven.fr</u>
Facebook	<u>www.facebook.com/cabinetveterinaireheaven</u>
Rendez-vous en ligne	<u>MonRendezVousVeto</u>

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

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous au cabinet.

L'accueil téléphonique est assuré 24/24h et 7j/7.

L'accueil physique au cabinet est assuré du lundi au samedi selon les horaires ci-dessous :

JOUR	MATIN	APRES MIDI
Lundi	8H30 – 12H00	14H00 – 18H30
Mardi	8H30 – 12H00	14H00 – 18H30
Mercredi	8H30 – 12H00	14H00 – 18H30
Jeudi	8H30 – 12H00	FERME
Vendredi	8H30 – 12H00	14H00 – 18H30
Samedi	<i>8H30 – 12H00 un samedi sur deux (nous consulter)</i>	
Dimanche	FERME	FERME

Il est possible, en cas d'urgence, que le vétérinaire ne soit pas disponible durant les horaires d'ouverture du cabinet. La permanence téléphonique est cependant assurée même en cas d'absence.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire : **Dr SCHMITT Damien**, Vétérinaire, n° 19649

Personnel non vétérinaire : **CUZIN--SCHMITT Tatiana**, Assistante en Soins Vétérinaires échelon 3

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DU CABINET VETERINAIRE HEAVEN

<i>Soins aux Animaux de Compagnie</i>
Consultations Générales
Consultations vaccinales
Chirurgie générale
Anesthésie gazeuse
Radiographies (diagnostic et dépistage)
Échographies (hors Échocardiographies)
Consultations orthopédiques
Consultations ostéopathiques
Laboratoire d'analyses complet
Hospitalisations
Détartrages - Dentisterie
Conseils en alimentation
Suivis gynécologiques

ANALYSES SANGUINES ET URINAIRES :

Une partie des analyses sont réalisées par nos soins sur le matériel suivant :

- **VetScan VS2** pour les analyses de **biochimie sanguine**.
- **MS4S de chez MELET SCHLOESING** pour les analyses de **Numération et Formule Sanguine**.

Sanguine.

Les autres analyses sont réalisées, le cas échéant, par un laboratoire extérieur avec accord du client

L'IMAGERIE MEDICALE :

Réalisation de radiographie : générateur **POSKOM PXP-20HF** monté sur potence en poste fixe et développement numérique de cassettes sur **Développeuse numérique CARESTREAM** (envoi des radiographies possible par e-mail sur simple demande).

Échographie sur un Échographe portable à ultrasons de marque **SIUI APOGEE 2100V** (envoi des échographies possible par e-mail sur simple demande).

PROTOCOLES D'ANESTHESIE HABITUELS

Les Anesthésies générales sont pratiquées selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soin.

Le Cabinet vétérinaire HEAVEN est équipé d'un **appareil d'anesthésie à gaz halogénés** (Isoflurane) de marque **VETSMALL PLUS** commercialisé par la centrale vétérinaire **COVETO** assorti d'un **Concentrateur d'Oxygène portable DEVILBISS HEALTHCARE**.

Le protocole sera choisi en fonction de la nature de la chirurgie, l'âge de l'animal et, le cas échéant, selon le **bilan sanguin pré-anesthésique** :

- **Anesthésie Flash** : Propofol ou Isoflurane
- **Tranquillisation poussée** : Médétomidine/Butorphanol ou Buprénorphine
- **Prémédication** Médétomidine/Butorphanol ou Buprénorphine, anesthésie fixe kétamine
- **Prémédication** Médétomidine/butorphanol ou Buprénorphine, induction Propofol, relais gaz Isoflurane

- **Surveillance** de l'anesthésie par **oxymétrie de pouls et Apalert**.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

La surveillance des animaux hospitalisés est permanente dans la journée pendant les heures d'ouverture ainsi que durant les weekends et jours fériés en journée.

Aucune surveillance systématique n'est assurée durant les nuits. Un examen est réalisé le soir avant la fermeture du cabinet afin de s'assurer de l'absence d'état critique pour l'animal.

Dans ce dernier cas, un transfert vers une structure vétérinaire assurant les soins 24h/24 sera envisagé si l'état de l'animal le nécessite.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Les astreintes sont assurées par le cabinet vétérinaire HEAVEN, 24h/24 et 7j/7.

Cependant, un weekend sur deux, c'est le **Dr LOIS Joël à RUFFEC (16700)** qui assure les urgences et la continuité de soins pour nos patients.

Le numéro unique **05 86 86 99 75** est accessible de jour comme de nuit et 7j/7 et 24h/24 afin de joindre le vétérinaire de garde qui donnera les premiers conseils et recevra l'animal et son propriétaire en consultation d'urgence si nécessaire.

ESPECES TRAITEES

Le Cabinet Vétérinaire HEAVEN reçoit habituellement les **animaux de compagnie (Chiens, Chats et NAC)**.

L'ensemble des urgences pour les animaux de compagnie peuvent être assurées par le Cabinet Vétérinaire HEAVEN.

Lorsque le cas le nécessite, le vétérinaire pourra être amené à référer l'animal à une structure vétérinaire compétente notamment l'animal dépasse la valeur assurée par la RCP du vétérinaire traitant (soit 45 000 €, par Assurance AXA, numéro de contrat **10500359704**)

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes courants sont disponibles par affichage à l'accueil du cabinet vétérinaire HEAVEN ainsi que sur le site internet à l'adresse suivante :

<http://www.cabinetveterinaireheaven.fr/les-tarifs/>

Pour toute demande particulière ou intervention dont la nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact, un devis précis sera remis au Client.

LITIGES

En cas de litige, en premier lieu, vous pouvez solliciter un entretien avec le vétérinaire pour répondre à vos questionnements afin de trouver un terrain d'entente.

Si cette démarche ne permet pas de résoudre le litige, vous pouvez contacter le Conseil Régional de l'Ordre de Nouvelle Aquitaine dont voici les coordonnées :

<p>CRO Nouvelle Aquitaine 40 rue de Belfort 33000 Bordeaux Tél. : 05 56 24 56 93 cro.nouvelle-aquitaine@veterinaire.fr</p>

Pour faire appel au Médiateur de la consommation, il convient de se rendre sur le site du Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires (www.veterinaire.fr)

RCP

Notre compagnie d'assurance en responsabilité civile professionnelle est :

Agence AXA Nicolas BONNEAU, 40 Bd de Bretagne, 16000 Angoulême.

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 titulaire de l'établissement de soins

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.

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 du patient par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre contrat de soins).

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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 du patient 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.

MODALITES DE REGLEMENT

Pour le règlement des prestations, le Cabinet Vétérinaire HEAVEN accepte :

- Cartes bancaires au comptant
- Chèques bancaires
- Virements
- Espèces

Aucun règlement différé n'est accepté par l'établissement.

Le règlement des prestations s'effectue à la fin des soins ou en sortie d'hospitalisation.

Le Cabinet Vétérinaire HEAVEN se réserve le droit de demander un acompte d'un montant de 30% du devis réalisé au préalable en cas d'intervention lourde ou d'hospitalisation longue durée.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, la prise en charge de son corps est assurée par la société **ESTHIMA (anciennement « Incinérés ») sis ZA Les Trussots, 85570 L'Herminault.**

La société ESTHIMA propose des services de **crémation 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 facturés par le Cabinet Vétérinaire HEAVEN.

En cas de **Crémation Privée** avec **restitution des cendres** directement au centre de L'Herminault, **l'ensemble des frais sont à régler directement à la société ESTHIMA.**

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.**

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants en bonne santé apparente sont en premier lieu sous la responsabilité du **maire de la commune** où la personne a trouvé l'animal.

Il faut donc contacter dans un premier temps la mairie pour organiser la prise en charge et la mise en fourrière de l'animal trouvé.

Nous pouvons cependant effectuer une lecture de transpondeur ou de tatouage et rechercher le propriétaire dans la base de données nationale de l'ICAD. **Nous n'avons par contre pas l'autorisation de nous substituer à la fourrière et de garder l'animal trouvé en hospitalisation.**

En cas de blessure ou d'atteinte de l'état général de l'animal errant trouvé, il faut appeler **les Pompiers** qui organiseront la prise en charge de ce dernier et l'amèneront auprès du vétérinaire de garde partenaire.

En cas d'animal trouvé décédé sur la voie publique, il faut contacter les **services de police** qui prendront en charge son corps et l'amèneront auprès d'un vétérinaire partenaire pour lecture de transpondeur ou de tatouage, recherche de propriétaire le cas échéant et incinération collective.