

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE CLER-GRENELLE

Les présentes conditions générales de fonctionnement (CGF) sont consultables en salle d'attente. Les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont réalisés conformément aux présentes CGF. Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le propriétaire, son représentant ou détenteur du patient (animal) déclare accepter expressément.

Ce document est rendu obligatoire 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.

Appellation de l'établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

Notre établissement de soins est classé « CLINIQUE VETERINAIRE POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires.

Celle-ci est équipée :

- D'une salle d'attente
- D'appareils d'imagerie médicale : appareil radiologique et échographe
- D'une balance
- D'une salle de consultations
- D'un appareil d'anesthésie gazeuse et de réanimation manuel
- D'un bloc chirurgical indépendant avec éclairage spécifique
- De tenues de chirurgies stériles et du matériel de chirurgie spécifique
- D'un système de stérilisation adéquat : bac à ultrasons, poupinel et autoclave
- D'un laboratoire d'analyse : analyse biochimique, hématologique, hormonale, ionogramme, analyse urinaire, microscope
- D'un local d'hospitalisation et de gestion des animaux contagieux
- D'un dispositif de conservation des cadavres (animaux décédés)

Nous disposons en plus :

- D'une lampe de Wood
- D'un otoscope et un vidéo-otoscope
- D'un matériel d'ophtalmologie
- D'une source d'oxygène médicale
- D'un monitoring anesthésique
- D'appareils de réanimation
- D'une salle de préparation et de soins
- D'un système de réchauffement
- D'un système de perfusion
- D'un matériel d'électrochirurgie mono et bi polaire
- D'un appareil mesurant la pression artérielle
- D'un appareil de dentisterie complet : détartreur, moteur dentaire, polisseur
- D'un électrocardiogramme

Clinique vétérinaire pour animaux de compagnie et nouveaux animaux de compagnie (NAC)

SELARL VETERINAIRES DE LA MARCHE

Au capital détenu à 100% par le Dr FERAOUN

155, rue de Grenelle 75007 PARIS, Tel : 01.42.88.88.74

Courriel : cler-grenelle@vetenseine.fr Site internet : <https://www.vetenseine.fr/>

Sociétés d'exercice et réseaux professionnels

Aucun à part la clinique vétérinaire de Cler-Grenelle

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

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

Les urgences sont assurées pendant les heures d'ouvertures, en fonction des disponibilités.

La clinique vétérinaire est ouverte toute l'année (sauf jours fériés habituels) :

Du lundi au samedi de 8h30 à 13h et de 14h à 19h30

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

Docteur FERAOUN docteur vétérinaire, N° ordre 13845, diplômé de l'Ecole nationale Vétérinaire d'Alfort, gérant de la Clinique Vétérinaire de Cler-Grenelle ; diplôme de Microchirurgie Ophtalmologique

Docteur BEZOU, N° ordre 42092

Docteur BENKHELIFA, N° ordre 38780

Docteur GBIZIE, N° ordre 38821

Docteur GELPEROWIC, N° ordre 41438

Personnel non vétérinaire :

Alissia, Amélie, Djadey, Emilia, Nicole, Noémie, Océance, Sarah BL, Sarah R, Ania

Prestations effectuées au sein de l'établissement de soins

Consultation de médecine et chirurgie

- Alimentation : conseils, gestion du poids et vente
- Anesthésie/Chirurgie : anesthésie « fixe », anesthésie gazeuse, anesthésie locale : le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, du temps et du risque anesthésique, de l'âge et de la race de l'animal. Une attention particulière est apportée à la prévention et au traitement de la douleur. Dans certains cas, les chirurgies spécialisées se réalisent en collaboration avec un intervenant extérieur, avec l'accord du propriétaire.
- Dentisterie, détartrage et soins dentaires
- Hospitalisation
- Imagerie médicale : radiographie et échographies

Échographie spécialisée sur rendez-vous, en collaboration avec un confrère extérieur

Fibroskopie sur RDV (disponibilité en fonction du service extérieur, en collaboration avec un confrère extérieur)

- Laboratoire d'analyse : biochimie, examen d'urine, hématologie, hormonologie, ionogramme.

La majorité des analyses sont réalisées par nos soins.

Les examens spécialisés sont confiés à des laboratoires extérieurs, notamment les analyses génétiques, les analyses histologiques et pour des raisons réglementaires les analyses microbiologiques.

- Médecine : consultation de médecine générale, médecine préventive, vaccination, oncologie, cardiologie, consultation gériatrique etc.
- Parapharmacie et vente d'accessoires et pharmacie : la vente des médicaments se fait conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

Surveillance des animaux hospitalisés à la clinique

Les animaux hospitalisés sont installés en box individuels, au calme. Les animaux contagieux sont pris en charge dans une pièce séparée afin d'éviter toute contamination. La visite des animaux hospitalisés est tout à fait possible et même recommandée. Pour des raisons d'organisation et de disponibilité, elle s'effectue néanmoins sur rendez-vous préalablement. Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état. Les soins sont assurés tout au long de la journée par les vétérinaires et les auxiliaires vétérinaires à intervalle régulier. Etant donné que nous n'assurons pas de permanence de nuit, pendant les horaires de fermeture de l'établissement, nous ne pouvons garder que les animaux stabilisés (ce qui est la majorité des cas). Nous ne gardons les animaux les dimanches et les jours fériés que si un vétérinaire s'engage à assurer les soins de journée. Si l'état de l'animal nécessite des soins intensifs, nous en informons les maîtres et discutons ensemble de l'opportunité ou de la nécessité d'un transfert vers une clinique ou centre hospitalier vétérinaire ouvert 24h/24. Nous nous engageons à ce que l'hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions possibles pour les animaux. Les visites de vos animaux hospitalisés sont possibles et même fortement recommandées, mais uniquement après accord et sur un créneau horaire défini.

Permanence et continuité des soins

Les urgences sont assurées pendant les heures d'ouvertures, en fonction des disponibilités.

En dehors des horaires d'ouverture, la nuit, le dimanche et les jours fériés, et afin d'assurer, en notre absence, un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences

- Avec **VETOADOM** et ceci par appel et transfert téléphonique au numéro de la clinique vétérinaire de Cler-Grenelle : 01.42.88.88.74. **Numéro direct de VETOADOM 01.47.46.09.09.**
- Avec le Centre Hospitalier Vétérinaire **FREGIS** et ceci par appel et transfert téléphonique au numéro de la clinique vétérinaire de Cler-Grenelle : 01.42.88.88.74. **Numéro direct de FREGIS : 01 49 85 83 00.**

Si une hospitalisation est nécessaire, **VETOADOM** et le Centre Hospitalier Vétérinaire **FREGIS** pourront vous proposer une prise en charge de votre animal au sein de leurs installations.

- Nous collaborons également avec la **Clinique d'Urgence UCVET** que vous pouvez contacter au **01.71.19.70.10**, la nuit et jours fériés. Adresse : 175, rue des Pyrénées 75020 Paris.

Espèces traitées

Chiens et chats

NAC Nouveaux Animaux de Compagnies : rongeurs (rat, souris, hamsters...) et lagomorphes (lapins...).

Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre 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 Propriétaire.

Différends / Litiges

En cas de litige à caractère déontologique le propriétaire peut s'adresser au Conseil de l'Ordre des vétérinaires d'Ile de France :

Conseil Régional de l'ordre des vétérinaires IDF-DOM

18 Cour Debille

75011 Paris

Tel. 01.47.00.12.89

cro.idf@ordre.veterinaire.fr

consommation Accès au code de déontologie :

Site internet veterinaire.fr

Responsabilité Civile Professionnelle (RCP)

Notre compagnie d'assurance en charge de notre RCP est LA MEDICALE située au 1 rue du Départ, 75014 Paris, téléphone 01 43 06 03 03.

Secret professionnel

Les vétérinaires et salariés non vétérinaires sont soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire ou conditions prévues par la loi.

Loi « informatique et libertés »

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

Notre établissement est sous vidéosurveillance, les images et vidéos peuvent être enregistrées.

RGPD

Politique de confidentialité

La Clinique vétérinaire de Cler-Grenelle dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées.

Lors d'identification d'un animal 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 seront demandées font l'objet sauf opposition de votre part d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification d'opposition, d'effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande auprès du DV Feraoun. Les données pourront être utilisées pour vous alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical.

Médiateur de la consommation

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

Par voie postale : Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire – Conseil National de l'Ordre des vétérinaires – 34 rue Bréguet – 75011 Paris. Les informations relatives à ce recours sont disponibles sur le site veterinaire.fr dans l'onglet fiches pratiques grand public « le médiateur de la consommation ».

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du propriétaire

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le propriétaire. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante, notre équipe informera ainsi verbalement le propriétaire afin de lui fournir les explications nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé. Dans le cas d'acte mettant en jeu le pronostic vital du patient ou invasifs, cette information se fera verbalement et par écrit, sous la forme d'un contrat de soins (les modèles de contrat de soins sont présentés en annexe).

Lorsqu'un animal nécessite une hospitalisation, une mise sous surveillance ou un acte chirurgical ou invasif, le propriétaire s'engage à accepter les clauses suivantes :

- Il reconnaît avoir été clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur comporte des risques exceptionnels ou non et en accepte toutes les conséquences. Toute initiative de traitement médical ou chirurgical pourra être prise en cas d'urgence par les vétérinaires attachés à l'établissement. Il appartient au propriétaire du patient d'indiquer s'il souhaite limiter la portée des soins pratiqués en portant sur le contrat de soins une décharge écrite de l'obligation des moyens.
- Il reconnaît avoir été informé que le budget prévisionnel donné correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'il peut subir des variations en fonction de l'évolution et de la durée d'hospitalisation. La clinique n'étant pas tenue à une obligation de résultat, il reconnaît avoir pris connaissance des risques d'insuccès, de récurrence, de complications voire d'issue fatale et demande qu'il soit soigné en toute connaissance de cause.
- Il déclare avoir été informé que tout animal hospitalisé ne peut être surveillé 24h/24 (ainsi dans la journée, les vétérinaires et assistantes vétérinaires organisent une surveillance périodique en fonction des nécessités de l'état de l'animal ; par contre, celui-ci ne pourra pas être surveillé la nuit).
- Les honoraires ne comprennent pas les soins post-opératoires ni le suivi médical de la convalescence qui devront être honorés au fur-et-à-mesure de leur nécessité.
- Dans tous les cas, la totalité des honoraires devra être acquitté lors de la sortie de l'animal. Si le propriétaire ne revient pas récupérer l'animal et acquitter les frais dans les 48 heures, il sera considéré comme définitivement abandonné et la clinique pourra, sans préjudice de ses droits quant au règlement des frais dus, en disposer comme bon lui semblera dans l'intérêt de l'animal.
- Il pourra être demandé aux propriétaires de procéder, à l'aide de sa carte bancaire, à une pré-autorisation d'un montant fixé en fonction du devis initial. En l'absence de carte bancaire, un règlement préalable en espèces pourra être demandé avant toute réalisation de prestations.

Le comportement agressif d'un patient 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 propriétaire 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 propriétaire.

Le propriétaire déclare avoir pris connaissance et accepté 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 (chirurgie, hospitalisation, soins particuliers...) donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au propriétaire les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Les modèles de contrat de soins sont disponibles sur demande.

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel. Dans la pratique courante, notre équipe informera verbalement le propriétaire afin de lui fournir les explications nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Lorsqu'un animal nécessite une hospitalisation, une mise sous surveillance ou un acte chirurgical, le propriétaire s'engage à accepter les clauses suivantes :

- Il reconnaît avoir été clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur comporte des risques exceptionnels ou non et en accepte toutes les conséquences. Toute initiative de traitement médical ou chirurgical pourra être prise en cas d'urgence par les vétérinaires attachés à l'établissement. Il appartient au propriétaire du patient d'indiquer s'il souhaite limiter la portée des soins pratiqués en portant sur le contrat de soins une décharge écrite de l'obligation des moyens.
- Il reconnaît avoir été informé que le budget prévisionnel donné correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'il peut subir des variations en fonction de l'évolution et de la durée d'hospitalisation. La clinique n'étant pas tenue à une obligation de résultat, il reconnaît avoir pris connaissance des risques d'insuccès, de récurrence, de complications voire d'issue fatale et demande qu'il soit soigné en toute connaissance de cause.
- Il déclare avoir été informé que tout animal hospitalisé ne peut être surveillé 24h/24 (ainsi dans la journée, les vétérinaires et assistants vétérinaires organisent une surveillance périodique en fonction des nécessités de l'état de l'animal ; par contre, celui-ci ne pourra pas être surveillé la nuit).
- Les honoraires ne comprennent pas les soins post-opératoires ni le suivi médical de la convalescence qui devront être honorés au fur-et-à-mesure de leur nécessité.
- **Dans tous les cas, la totalité des honoraires devra être acquittée lors de la sortie de l'animal. Si le propriétaire ne revient pas récupérer l'animal et acquitter les frais dans les 48h, il sera considéré comme définitivement abandonné et la clinique pourra, sans préjudice de ses droits quant au règlement des frais dus, en disposer comme bon lui semblera dans l'intérêt de l'animal.**
- **Il pourra être demandé aux propriétaires de procéder, à l'aide de sa carte bancaire, à une pré-autorisation d'un montant fixé en fonction du devis initial. En l'absence de carte bancaire, un règlement préalable en espèces pourra être demandé avant toute réalisation de prestations.**

Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet et si le propriétaire le souhaite, restituer le corps à des fins d'inhumation. Dans les autres cas, nous pouvons assurer par l'intermédiaire de la société SELESTE, l'incinération collective ou individuelle du corps. Une convention d'incinération entre le propriétaire, la clinique et Seleste sera alors établie en 3 exemplaires. Les frais d'incinération sont à la charge du propriétaire. Les animaux décédés sont conservés avant l'incinération dans nos locaux en chambre froide.

SELESTE 6 rue Jean Moulin, 78280 GUYANCOURT, Tel : 01.30.57.31.29

Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux.

Les chiens de première et seconde catégories sont acceptés à la condition expresse qu'ils soient muselés, tenus en laisse et présentés par une personne majeure.

Admission des animaux errants

La clinique n'est pas habilitée à gérer les animaux errants qui sont sous la responsabilité de la commune sur laquelle ils ont été recueillis et qui doit être contactée le cas échéant.

Si l'animal errant est blessé, les soins de premiers secours, notamment la gestion de la douleur, seront effectués au sein de la clinique et sont à la charge du propriétaire.

Pour information, bien que l'obligation de gérer les animaux errants, blessés ou non, appartienne aux maires des communes où ils sont trouvés, les vétérinaires sont le plus souvent les premiers interlocuteurs des particuliers qui trouvent ces animaux. Néanmoins, toute commune doit disposer ou avoir une convention avec une fourrière. Cette fourrière peut être en régie directe avec un service communal ou intercommunal, ou en délégation de service public auprès d'une structure privée ou associative. En dehors des heures ouvrées de la fourrière, le maire doit avoir organisé la prise en charge, par exemple en ayant signé une convention avec un vétérinaire. L'affichage en mairie des modalités de prise en charge des animaux divagants, et des numéros d'urgence, est obligatoire (art. R 211-12 CRPM).

Actuellement notre établissement n'a pas de convention avec la Mairie de Paris.

Modalités de règlement

Nous acceptons comme moyens de paiements les Cartes bleues et les espèces. Depuis janvier 2021 nous n'acceptons plus les chèques.

Toutes les prestations (honoraires médicaux et/ou chirurgicaux, médicaments et autres produits délivrés) doivent être réglées comptant dès la fin de la consultation ou lorsque l'animal est rendu au propriétaire, en carte bancaire ou en espèces. La totalité des honoraires est due à présentation de facture et quelle que soit l'issue des soins.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée ou pour les actes chirurgicaux.

Toute facture non réglée pourra faire l'objet de poursuites judiciaires vis-à-vis du débiteur. Conformément à la législation en vigueur, des frais financiers seront applicables dès le lendemain d'une prestation non réglée (40 € d'indemnité forfaitaire et intérêt de retard calculé sur le taux directeur de la BCE majoré de dix points, soit $(x+10)\%$). Tous les frais de recouvrement suscité par un règlement non effectué au comptant seront facturables et à la charge du propriétaire.

Nous nous engageons à tenir les tarifs des principales prestations (non exhaustif) à la disposition des propriétaires en salle d'attente et à fournir les explications nécessaires sur chaque facture en toute transparence.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire leur chiffrage exact, un devis incluant une fourchette de prix pourra être proposé au propriétaire.

Pour des raisons de traçabilité et de responsabilité, la clinique a la possibilité de refuser que tout produit vendu ne soit repris, et rembourser en particulier les médicaments.

Règle de conduite et de sécurité et accès dans la clinique

Dans le cas d'animaux dangereux et/ou agressifs nous vous remercions de les maintenir **muselés**, en **laisse**, et accompagné d'une personne majeure.

Tous les chiens doivent être maintenus en laisse et surveillés par leur propriétaire ou représentant en salle d'attente. Merci de respecter une distance minimale et suffisante avec leurs congénères et autres propriétaires présents, et ceci afin d'éviter tout conflit ou accidents.

Les chats et NAC doivent être maintenus dans un sac de transport adapté et ne permettant aucune fugue.

Nous vous rappelons que notre salle d'attente et la porte d'accès principale de la clinique sont situées directement sur une avenue avec un fort trafic. L'accès à la salle d'attente reste public, aussi nous vous remercions, lorsque vous êtes en salle d'attente, de mettre tout en œuvre pour éviter une fugue de votre animal ou un accident sur la voie publique.

En dehors de la salle d'attente, tous les autres espaces de la clinique ne sont accessibles que sur accompagnement d'une personne de notre équipe.

Nous ne mettons pas de toilettes à la disposition de notre patientèle/clientèle.

Notre établissement est adapté à l'accueil des personnes handicapées et à mobilité réduite.