

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE
LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DU CLOCHER,

SOCIETE ANNE MACLOU

6 PLACE VICTOR SCHOELCHER, 91300 MASSY

SIRET 924 866 676 00019

Numéro ordinal société: 507205

Les présentes conditions sont consultables sur la banque d'accueil de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante : <http://www.veterinaireduclocher.fr>.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOIN

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire 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 lien internet vers le cahier des charges.

Il se situe au 6 place Victor Schoelcher - 91300 MASSY. Nous sommes joignables par téléphone au 01 69 31 03 64 ou par mail à veterinaireduclocher@gmail.com.

Vous pouvez trouver d'autres informations nous concernant sur notre site veterinaireduclocher.fr, sur notre page Facebook : [veterinaireduclocher91](https://www.facebook.com/veterinaireduclocher91) ou notre page Instagram : [veterinaireduclocher](https://www.instagram.com/veterinaireduclocher).

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

La clinique est ouverte au public du lundi au samedi aux horaires suivants:

- les lundis et jeudis de 8h30 à 12h30 et de 14h à 20h30;
- les mardis, mercredis et vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 19h;
- les samedis de 9h à 18h.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous et les urgences sont assurées sur les heures d'ouverture après simple appel téléphonique.

PERSONNEL AFFECTÉ AU SOIN DES ANIMAUX

Notre équipe est composée de :

- Dr Anne MACLOU, docteur vétérinaire diplômée de l'ENVA, CEAV médecine interne des petits animaux, n°ordinal 16739;
- Dr Alexandra MASSET, docteur vétérinaire diplômée de Hanovre, n°ordinal 21831;
- Dr Thomas LUCAS, docteur vétérinaire diplômé de l'ENVT, n°ordinal 24303;
- Dr Céline GUESDON, docteur vétérinaire diplômée de l'ENVA, n° ordinal 22460;
- Celia CALO, Assistante Spécialisée Vétérinaire, échelon 5;
- Kevin BANDARRA, Assistant Spécialisé Vétérinaire, échelon 3;
- Amandine POLLET, Assistante Spécialisée Vétérinaire, échelon 3;
- Abigail FAVEUR, Assistante Spécialisée Vétérinaire, échelon 3;
- Emeline SERVELY, Apprentie GIPSA.

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- Consultations de médecine générale;
- Chirurgie de convenance;
- Chirurgie gynécologique;
- Dentisterie (en médecine canine et NAC);

- Chirurgie des tissus mous effectuée selon les cas par nous-mêmes ou le cas échéant par un intervenant extérieur, le Dr JC TROGER avec l'accord du Client (ou occasionnellement par le service itinérant de chirurgie UCvet, ou par le Dr Ilana BIRNBAUM collaboratrice du Dr TROGER);
- Suivi de chaleurs (avec dosage de la progestérone effectuée par nos soins sur le matériel suivant CATALYST DX) et insémination sous guidage endoscopique;
- Consultations d'ostéopathie assurées par un intervenant extérieur, le Dr N. PRAT ostéopathe vétérinaire;
- Chirurgie orthopédique effectuée selon les cas par nous-mêmes ou le cas échéant par un intervenant extérieur, le Dr JC TROGER avec l'accord du Client (ou occasionnellement par le service itinérant de chirurgie UCvet, ou par le Dr Ilana BIRNBAUM collaboratrice du Dr TROGER);
- Analyses sanguines et biologiques: Effectuées par nos soins sur le matériel suivant: CATALYST ONE DX, CATALYST DX, PROCYTE DX, SNAPSHOT DX, COAG DX, SEDIVUE DX et VETLAB UA, Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur (CERBA VET ou IDEXX) avec accord du Client et avec le ramassage du matériel par coursier;
- Analyses PCR sur machine ENALEES disponible à la clinique;
- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins, le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :
 - Sédation fixe (médétomidine) OU gazeuse (isoflurane OU sevoflurane);
 - Anesthésie flash (medetomidine puis propofol);
 - Anesthésie fixe (medetomidine + ketamine);
 - Anesthésie gazeuse (Prémédication medetomidine, induction propofol et / ou midazolam et relais gaz isoflurane ou sevoflurane).
- Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie-capnographie;
- Gestion de la douleur avec des molécules adaptées selon la gravité (buprénorphine, morphine ou méthadone) en bolus ou en CRI (perfusions continues à débit constant d'agents analgésiques ou anesthésiques);

- Imagerie médicale :
 - Réalisation de radiographies : générateur Sedecal, développement numérique au format jpeg (une copie des radiographies vous sera envoyée par mail sous format jpeg);
 - Endoscopie et fibroscopie numérique, matériel de la marque Optomed, par nos soins dans certains cas, ou sinon par le Dr A. LAMBERT itinérante UCvet avec son matériel Storz, avec l'accord du Client.
 - Otoscopie numérique (matériel de la marque Optomed) en consultation;
 - Echographie, doppler, doppler couleur assurées selon les cas par nos soins (Echographe Sonosite sans doppler) ou par des intervenants extérieurs de la clinique UCvet avec l'accord du Client.
- Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur;
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques;
- Ventes de produits de phytothérapie;
- Physiothérapie: rééducation sur la plateforme Imoove Vet (entretien ou post chirurgical).

ESPÈCES TRAITES

Notre établissement s'occupe des animaux de compagnie (Chiens et Chats) ainsi que de certains NAC (Furets, lapins, rongeurs, tortues). Nous traitons occasionnellement les poules de particuliers et petits oiseaux de compagnie.

Pour les espèces non traitées au sein de notre établissement nous pouvons vous conseiller divers lieux qui les accueilleront comme par exemple :

- SPOV, Société Protectrice des Oiseaux de Ville, 68 rue Gabriel Péri 92320 Châtillon, 01 42 53 27 22 pour les oiseaux trouvés sur la voie publique quels qu'ils soient;
- CAPPIGEON, piégeur agréé: agrément n°950749 et 950165, 6 Avenue Roland Moreno, 95740 Frepillon;
- Le CEDAF, Centre d'accueil de la faune sauvage de l'Ecole vétérinaire d'Alfort, 7 Avenue du General de Gaulle, 94700 Maisons-Alfort;
- ARGOS SPÉ NAC, Clinique vétérinaire spécialisée pour les NACs, 100 Bvd de la Tour Maubourg 75007 PARIS.

ADMISSION DES ANIMAUX AU SEIN DE LA CLINIQUE

Pour des raisons de sécurité, les chats et les nouveaux animaux de compagnie doivent être amenés dans une caisse de transport fermée et y rester jusqu'à la salle de consultation.

Pour les mêmes raisons, les chiens doivent être maintenus attachés en laisse dès l'entrée au sein de la structure. Pour certains chiens agressifs ou très stressés, il sera parfois demandé au propriétaire de museler son animal avant d'entrer en salle d'attente.

ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de première et deuxième catégorie 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 sont sous la responsabilité du maire de la commune où ils divaguent (article R 211-11 et 12 du code rural). La mairie est donc tenue de proposer un service de fourrière ou d'établir une convention avec un refuge qui pourra accueillir les animaux pendant 8 jours.

Nous pouvons vérifier la présence d'une identification sur un animal trouvé errant à titre gratuit mais nous nous verrons dans l'impossibilité de garder l'animal au sein de la structure. Il faudra vous rapprocher des services compétents dans la commune où il a été recueilli.

Pour la ville de Massy, vous pouvez joindre la police municipale au 01 60 13 74 74, au 43 Rue de la Division Leclerc, 91300 Massy, la mairie au 01 60 13 30 00 ou l'astreinte au 06 22 62 56 38.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Pendant les heures d'ouverture, les vétérinaires et ASV s'occupent à tour de rôle des animaux hospitalisés au sein de la structure. En dehors de ces périodes, une surveillance visuelle à l'aide des caméras connectées est assurée, ainsi que des passages réguliers par les vétérinaires ou les assistants afin d'assurer les soins pendant les heures de fermeture (notamment les dimanches et jours fériés). Aucun personnel ne dort à la clinique la nuit.

Si l'état de santé de l'animal nécessite une surveillance et des soins continus, une hospitalisation dans une autre clinique ou en centre hospitalier vétérinaire sera proposée (Advetia, Frégis, Hopia, Chilly Mazarin).

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte 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 PARTICULIÈRES

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.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

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 la structure VETOADOM. En dehors des heures d'ouvertures, notre ligne téléphonique est transférée vers leur service pour qu'ils puissent vous conseiller, vous rassurer, et au besoin se déplacer chez vous ou vous aiguiller vers une structure d'urgence H24.

Les cinq structures d'urgences conseillées selon notre volonté par VETOADOM sont les suivantes:

- **ADVETIA**, 9 Av Louis Breguet - 78140 Vélizy-Villacoublay, 01 75 45 91 09;
- **FREGIS**, 9 rue de Verdun - 94250 Gentilly, 01 49 85 83 00;
- **HOPIA**, 14 Bvd des Chênes - 78280 Guyancourt, 01 39 53 17 17;
- **Maison des Urgences Vétérinaires de Neuilly**, 32 rue Pierret - 92200 Neuilly-sur-Seine, 01 74 74 63 63;
- **La Clinique Vétérinaire de Clamart**, 177 rue de la porte de Trivaux - 92140 Clamart, 01 46 31 65 05.

DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, 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 ANIMACARE (Rue de la Grande Prée - 60880 Le Meux, 03 44 20 25 25) la crémation collective du corps ou individuelle avec restitution des cendres. La demande de crémation sera saisie via internet par le personnel de la clinique et sera signée par le client.

Les frais de crémation sont à la charge du client. Le corps de l'animal décédé ne sera confié à la société ANIMACARE qu'à partir du moment où les frais de crémation seront intégralement réglés.

CONDITIONS TARIFAIRES

L'ensemble des tarifs est affiché 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. Cette dernière sera adressée par mail ou imprimée sur simple demande à l'accueil.

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.

Parfois en cas de découverte de nouveaux éléments pendant des soins ou pendant une intervention, un devis complémentaire pourra être édité et proposé par mail ou par téléphone au client. Dans ce cas, un accord du client par mail sera demandé.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au Client.

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

Un avoir ou un remboursement en espèce pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés à la clinique. Aucun médicament ne pourra être remboursé une fois acheté. Il n'existe pas de délai de rétractation pour les médicaments vétérinaires vendus à des clients dans un cabinet ou une clinique vétérinaire.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon les modalités convenues entre le Dr MACLOU et le client.

La clinique n'accepte pas les règlements par chèque bancaire. Nous acceptons les règlements par espèces et carte bancaire.

Nous vous proposons des facilités de paiement via l'intermédiaire de notre partenaire financier ONEY BANK, sous réserve d'acceptation de ce dernier:

- Paiement en 3 fois à partir de 90 euros jusqu'à 2000 euros entraînant des frais de maximum 10 euros;
- Paiement en 4 fois à partir de 200 euros jusqu'à 2000 euros entraînant des frais de maximum 20 euros.

Certains éléments vous seront demandés:

- La carte d'identité de la personne au comptoir (si celle-ci est périmée, il vous sera demandé votre permis de conduire) ou un titre de séjour français valable 1 an jour pour jour;
- La carte bancaire au même nom doit présenter une date de validité de plus de 6 mois minimum à compter du jour du paiement;
- Votre numéro de téléphone portable afin de recevoir le code de confirmation envoyé par sms.

Le premier paiement sera effectué le jour même.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement pouvant entraîner des majorations dues aux frais de recouvrement engagés.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique le Client peut s'adresser :

Au Conseil régional de l'ordre des vétérinaires IDF-DOM 18 Cour Debille, 75011 PARIS, cro.idf@veterinaire.fr

Le code de déontologie vétérinaire est accessible sur le site internet veterinaire.fr.

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 suivante :

Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire, conseil national de l'ordre des vétérinaires, 34 rue Breguet 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 >

RCP

MACSF, 10 cours du Triangle de L'Arche, TSA 40100, 92919 PARIS LA DEFENSE CEDEX

LOI "INFORMATIQUE ET LIBERTÉS", 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 MACLOU

Tout vétérinaire est soumis au secret médical, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.