Conditions générales de fonctionnement

Clinique vétérinaire AniCura Vet24

994 avenue de la République – 59700 Marcq en Baroeul

Une note affichée en salle d'attente informe les clients que les conditions générales de fonctionnement sont consultables par simple demande auprès des hôtesses d'accueil.

Elles sont également disponibles sur le site de l'établissement : www.vet24.fr

Les actes effectués au sein de l'établissement sont soumis aux présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF).

Crise sanitaire liée au Covid-19 : mesures exceptionnelles

Pour répondre aux exigences gouvernementales et aux recommandations ordinaires, la clinique vétérinaire Vet24 a mis en place des mesures de biosécurité. Elles sont susceptibles d'évoluer en fonction des modalités administratives, réglementaires et sanitaires pour les 18 mois à venir. Elles reposent sur la nécessité de protéger le personnel de l'établissement et de participer à la protection de la santé publique :

- Si nécessaire, limitation de l'accès à la clinique Vet24 à une personne par animal
- Si nécessaire, l'établissement se réserve le droit de refuser l'accès des clients qui ne respecteraient pas les mesures sanitaires (port du masque obligatoire, distanciation, respect des consignes données par le personnel ...). Ces mesures ne sont pas exhaustives.

Appellation de l'établissement de soins

AniCura Vet24 est un établissement de soins classé « clinique vétérinaire » 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 <https://www.veterinaire.fr>.

La clinique vétérinaire AniCura Vet24 est située : 994 avenue de la république – 59700 Marcq en Baroeul

Tél : 03 20 40 90 21 – [Contact](#) mail : clinique.vet24@anicura.fr

L'établissement clinique vétérinaire AniCura Vet24 est un établissement de la SAS AniCura.

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

La clinique vétérinaire AniCura Vet24 est ouverte au public du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00, le samedi de 8h00 à 17h00. Les consultations ont lieu sur rendez-vous toute la journée.

La clinique vétérinaire AniCura Vet24 est ouverte 24 heures sur 24. Les urgences sont assurées 24h/24, 7j/7, 365j/an.

Client responsable de l'animal

Conformément aux dispositions légales, le client du vétérinaire est la personne majeure qui présente l'animal en consultation et qui, de ce fait, en est responsable médicalement et financièrement.

Personnel affecté aux soins des animaux

La liste du personnel est régulièrement mise à jour sur le site de la clinique vétérinaire AniCura Vet24 : www.vet24.fr (rubrique « Vet24 », « Equipe »)

Prestations effectuées au sein de la clinique

L'établissement assure des consultations de médecine, de chirurgie, d'imagerie médicale, d'urgence, ...

La liste des services et prestations proposées est régulièrement mise à jour sur le site de la clinique vétérinaire AniCura Vet24 : www.vet24.fr (rubriques « Médecine générale » et « Services spécialisés »)

Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés sont sous la surveillance des vétérinaires et du personnel ASV, 24 heures sur 24.

La permanence des soins est assurée 24h/24, 7j/7, 365 jours/an, par au minimum un vétérinaire diplômé et une assistante vétérinaire.

L'ensemble des moyens matériels et humains est disponible pour la surveillance.

Permanence et continuité des soins

La clinique vétérinaire AniCura Vet24 garantit une permanence des soins 24h/24, 7j/7, 365j/an.

Les urgences sont assurées 24h/24h, 7j/7, 365j/an par au moins un vétérinaire diplômé et une assistante vétérinaire.

Des cas de force majeure peuvent rendre la réalisation de certains actes difficile, voire impossible : panne d'un matériel, absence imprévisible de personnel qualifié, ruptures de stock (sang et dérivés sanguins en particulier), ... La permanence de soins est une responsabilité professionnelle collective. En conséquence, en l'absence ponctuelle (congrés, maladie, ...) de certaines ressources humaines aux compétences très spécifiques, la clinique vétérinaire AniCura Vet24 ne peut être tenue responsable de l'impossibilité de prendre en charge des cas envoyés par des confrères et demandant la réalisation de certaines prestations nécessitant une technicité et/ou un matériel très particuliers pour pouvoir être assurées dans des conditions de sécurité et de résultat conformes aux données actuelles de la médecine vétérinaire. Le cas échéant, la clinique vétérinaire AniCura Vet24 donnera au vétérinaire traitant ou au client une liste de structures à contacter, connues pour pouvoir réaliser de tels actes, sans pouvoir garantir leur faisabilité dans lesdites structures. Par ailleurs, la liste des vétérinaires, y compris des vétérinaires spécialistes, est disponible sur le site de l'Ordre des Vétérinaires : www.veterinaire.fr

Espèces traitées – animaux dangereux

Les espèces habituellement traitées sont les chiens et les chats. Les NAC sont traités occasionnellement par certains vétérinaires de la clinique vétérinaire AniCura Vet24.

Les chiens de première et deuxième catégories visés par la législation sur les chiens dangereux sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

La clinique vétérinaire AniCura Vet24 ne dispose pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus, notamment les chevaux et les animaux de rente et de basse-cour.

Conditions tarifaires

Les tarifs principaux sont affichés dans la salle d'attente. Le tarif détaillé est consultable auprès des hôtesses d'accueil ou des vétérinaires.

Le client est clairement informé que le budget prévisionnel qui est donné correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'en fonction de l'évolution de l'affection de l'animal, de sa réponse aux traitements institués, de la durée d'hospitalisation, ..., il peut subir des variations.

L'hospitalisation est comptée par journée calendaire, toute journée entamée est due en totalité.

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.

La totalité des honoraires devra être impérativement réglée à la sortie de l'animal ou en fin de consultation.

Modalités de règlement

La clinique vétérinaire AniCura Vet24 accepte les règlements par carte bancaire ou espèces (plafond légal de 1000 euros). Les règlements par chèque ne sont pas acceptés.

La clinique vétérinaire AniCura Vet24 offre la possibilité d'un paiement en 3 ou 4 fois sans frais pour des montants compris entre 100 € et 3 300 €.

- Pour en bénéficier, il suffit d'une carte bancaire française avec le logo CB, d'une pièce d'identité et d'un RIB (Relevé d'Identité Bancaire), le tout aux mêmes coordonnées et à la même personne, sous réserve d'acceptation par 3xCB, marque commerciale de Crédit Agricole Consumer Finance, SA au capital de 554 482 422 euros - Siège social, 1 rue Victor Basch - CS 7000 - 91068 Massy Cedex, RCS Evry 542.097.522.

Un acompte est demandé notamment lors d'hospitalisation du patient, d'intervention chirurgicale ou lors de soins particuliers ou de longue durée.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins de 15 jours.

La clinique vétérinaire AniCura Vet24 engagera des poursuites systématiques en cas de non-paiement des honoraires dus. Les honoraires sont dus au moment de la sortie de l'animal.

Contrat de soins, conditions particulières

La clinique vétérinaire AniCura Vet24 n'est pas tenue à une obligation de résultat et le client s'engage à acquitter tous les frais (consultation, hospitalisation, surveillance médicale, soins, perfusions, chirurgie, implants chirurgicaux, examens complémentaires, ...) nécessités par l'état de son animal, dès la première présentation par la clinique vétérinaire AniCura Vet24 d'un relevé détaillé.

La totalité des honoraires devra être impérativement réglée à la sortie de l'animal ou en fin de consultation.

Le coût de complications éventuelles (pendant et après l'hospitalisation), des soins ou consultations de contrôle après la sortie sont toujours à la charge du client.

La clinique vétérinaire AniCura Vet24 ne peut être tenue pour responsable des lasses, colliers ou autres objets laissés avec l'animal.

Les visites perturbent les animaux. Elles ne sont possibles qu'après accord du vétérinaire et ne sont autorisées que sur les créneaux affectés par l'établissement. Des nouvelles peuvent être obtenues auprès du secrétariat aux heures ouvrables.

Les sorties des animaux hospitalisés se font avant 18H45, après rendez-vous pris auprès du secrétariat. Il n'y a pas de sortie les dimanches et jours fériés.

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.

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

Le client est clairement informé que toute investigation, tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte médical ou chirurgical, même mineur, comporte des risques exceptionnels ou non et qu'il en accepte toutes les conséquences. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou par écrit sous la forme d'un contrat de soins à la demande de l'une ou de l'autre des parties.

Le caractère peu compliant, parfois agressif, de certains animaux peut présenter un danger pour le personnel soignant et les personnes présentes. Leur examen nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention présentant un risque potentiel pour ce dernier. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière. L'examen du patient ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

De même la réalisation de certains soins peut nécessiter des contentions physiques ou chimiques qui peuvent être responsables de complications (graves ou non), sans pour autant que la responsabilité du personnel soignant puisse être engagée.

Certains examens et soins nécessitent pour des raisons techniques, hygiéniques ou médicales une tonte, parfois très large, de certaines parties du corps des animaux.

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.

Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire peut s'adresser au Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires Auvergne Rhône-Alpes - 110 avenue Barthélémy Buyer - 69009 LYON - Mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

En cas de litige de la consommation :

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire non

professionnel et tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

RCP

En cas de litige sur la qualité de notre pratique, notre responsabilité civile professionnelle est assurée par : AXA France IARD SA - 313, Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex

Administrateur de la clinique vétérinaire

L'administrateur de la clinique vétérinaire AniCura Vet24 est le docteur Aymeric Deneuche.

Règlement général sur la protection des données, secret professionnel

L'établissement de soins vétérinaires 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 de notre établissement.

Vos données pourront être utilisées pour vous alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical (vaccins, traitements, examens etc...).

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.

Vente et délivrance des médicaments vétérinaires

Conformément aux dispositions réglementaires :

- Les médicaments vétérinaires ne peuvent être délivrés qu'aux animaux soignés par l'établissement.
- Les médicaments ne sont ni repris, ni échangés.

Clause de réserve de propriété

Toute délivrance de produits, de matériels et/ou de médicaments est conclue avec réserve de propriété. En conséquence, le transfert au client de la propriété des produits, matériels et/ou de médicaments est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix, intérêts et accessoires. Cependant, dès que le client prend possession des médicaments, il en devient responsable.

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 fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer, par l'intermédiaire d'un prestataire extérieur, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite, signée et payée par le Client.

Prestataire : ANIMACARE - Crématorium animalier de Le Meux - ZI le Meux Armancourt - Rue de la grande Prée - 60880 LE MEUX

Les corps ne peuvent être conservés que 7 jours. Au-delà de ce délai, ils sont confiés à une société d'incinération en vue d'une crémation collective et les frais occasionnés donnent lieu à une facturation au client.

Les frais d'incinération sont toujours à la charge du Client

Admission des animaux errants

À défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à la clinique vétérinaire AniCura Vet24, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers la Mairie qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

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 de la clinique vétérinaire AniCura Vet24. 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.