

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE ANICURA VETREF

Les présentes conditions générales de fonctionnement sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante :

<https://www.anicura.fr/cliniques/vetref/>.

Tout acte effectué dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

ANICURA VETREF répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires et aux obligations telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponible sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

ANICURA VETREF

7 rue James Watt

49070 BEAUCOUZE

N° de téléphone : 02-41-200-220

Adresse email : clinique@vetref.fr

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats) les nouveaux animaux de compagnie (toutes espèces).

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

ANICURA VETREF est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 14h. Le reste du temps, la Clinique **ANICURA VETREF** assure un service d'urgence 24/24H.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité des vétérinaires. Une attente réduite permet de réduire l'anxiété des animaux de compagnie et nous permet aussi de faire face aux urgences de façon plus efficace.

ANICURA VETREF est réputé ouvert pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, **ANICURA VETREF** assure un service d'urgence pour ses patients et pour

les patients d'autres cliniques ou cabinets vétérinaires ayant signé une convention de continuité de soins avec la clinique **ANICURA VETREF**.

L'utilisation des messageries instantanées proposées par Facebook ou encore Instagram n'est en aucun cas à privilégier pour le traitement des urgences. Nous ne garantissons pas le délai de traitement des questions reçues via les réseaux sociaux.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, **ANICURA VETREF** se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral ;
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté ;
- est en défaut de paiement ;
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler ;
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire ;
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

VETERINAIRE[S] RESPONSABLE[S] DE L'ETABLISSEMENT

- DV Philippe HAUDIQUET

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS

Personnel vétérinaire :

Pour la chirurgie :

- DV Philippe HAUDIQUET (Dipl ECVS, DESV Chirurgie)
- DV Stéphanie CLAEYS (Dipl ECVS)
- DV Kevin SCHREIBER (Résident ECVS)
- DV Vinciane MERTZ (Résidente ECVS)
- Dr Victor MURTIN (Résident ECVS)
- Dr Théo CORBARIEU (Résident ECVS)
- Dr Roberta ALOISI (Assistante de chirurgie)

Pour la médecine et soins intensifs :

- DV Morgane CHARBONNEAU
- DV Yvonne MCGROTTY (Dipl ECVIM)
- Dr Anthony BERGEOT
- Dr Margot ALLAIRE
- Dr Mathilde CLAUDE

Pour l'imagerie (Scanner et Echographie)

- DV Renaud JOSSIER
- DV Anthony KALLASSI
- DV Stéphanie PLOURIN
- DV Lolane HENROTTE
- DV Léa TUR

Pour les urgences de nuits et jours fériés

- DV Eva PAPON
- DV Helene LE CORVAZIN
- DV Estelle FONTAINE
- DV Capucine HUERRE
- DV Amaury ARNAUD
- DV Elie GUEZON

Pour les NAC :

- DV Emmanuelle RISI
- DV Anne LE GAC

En cas d'absences de l'un(e) des vétérinaires de l'équipe, ce vétérinaire sera remplacé par un autre vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

Personnel non vétérinaire :

- Mme Amélie LASSEU (ASV)
- Mme Audrey BOUVET (ASV)
- Mme Camille CERCLE (ASV)
- Mme Florine CHARBONNEL (ASV)
- Mme Camille CHATEAU (ASV)
- Mme Lou COTTEN (ASV)
- Mme Emma DELHOMMEAU (ASV)
- Mme Laurine DESMAS (ASV)
- Mme Laura LACROIX (ASV)
- Mme Morgane LEFEUVRE (ASV)
- Mme Ingrid MESLET (ASV)
- Mme Eugénie POLLIER (ASV)
- Mme Manon RUELOU (ASV)Mme Lisa SICARD (ASV)
- Mme Virginia THESE (ASV)
- Mme Isabelle HAUDIQUET (Attachée de Direction)

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE NOM DE L'ETABLISSEMENT

- Consultations spécialisées (médecine interne, chirurgie, neurologie, oncologie, imagerie, physiothérapie, ...)
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments ;
- Détartrages et certains soins dentaires, si opérations cavité buccale;
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire, soins intensifs;
- Chirurgies de convenance (stérilisation sous coelioscopie), générales abdominales et thoraciques, orthopédiques, neurologiques, plastiques, oncologiques ... ;
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, , test de coagulation, gaz du sang, ...);
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies, endoscopies, scanners, ...;
- Thérapie laser ;Physiothérapie, ...

D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés (cytologie, bactériologie, histologie, PCR, ...)

SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de **ANICURA - VETREF** sous supervision vétérinaire. En dehors des horaires d'ouverture, les vétérinaires de garde assurent la surveillance directe des animaux hospitalisés (Présence de 1 à 2 vétérinaires sur place et d'une ASV jusqu'à minuit).

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Les urgences et gardes sont assurées exclusivement par les vétérinaires d'**ANICURA - VETREF**, 24h24, tous les jours de l'année, après appel téléphonique.

ESPECES TRAITEES

- Chiens
- Chats
- Nac,
- Animaux de Zoo

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

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont **ANICURA VETREF** informera le client. Cette information se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins sera signé pour toutes les prises en charge.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner un dommage sur ce dernier. **ANICURA VETREF** informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, 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.

DECES 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 fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire d'une société spécialisée la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Elles peuvent aussi vous être expédiées à domicile ou chez un autre vétérinaire en cas de nécessité. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX

Les chats doivent arriver dans l'enceinte de la clinique dans un panier de transport fermé, adapté à leur morphologie et leur physiologie et y rester le temps de leur séjour, sauf accord de l'équipe médicale.

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin et selon leur catégorie.

MODALITES D'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.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

ANICURA VETREF ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime. En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux ou la fourrière intercommunale compétents.

Les animaux sauvages relèvent quant à eux du centre de soins de la faune sauvage.

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers, seuls habilités à le transférer à un vétérinaire.

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

ANICURA VETREF est autorisé, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, **ANICURA VETREF** est autorisé à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.

Les produits vendus et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Les produits vendus (hors médicaments sur prescription) peuvent être repris si non déballés, non ouverts, dans les 5 jours qui suivent la vente sur présentation d'une facture émise par **ANICURA VETREF**.

Les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGES, et DEVIS

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente-d'**ANICURA VETREF**.

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous établir un chiffrage pour tout acte.

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 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.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptant 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 sera 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 restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'une semaine. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Lors de non-paiement, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal 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.

Les honoraires sont dus dès la réalisation des actes et soins sur l'animal. Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité.

Le paiement par chèque n'est pas accepté.

Le paiement par carte bancaire est possible.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiement sous la forme de paiements échelonnés (en quatre fois maximum, sur quatre mois successifs). Un système de paiement en plusieurs fois par carte bancaire est disponible à la clinique.

En cas de non-paiement des honoraires, **ANICURA VETREF** appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50€ prévue à l'article L441-6 du code de commerce ; sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance compétent.

COMMUNICATION

ANICURA VETREF dispose notamment d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <https://www.anicura.fr/cliniques/vetref/>

DEONTOLOGIE

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Auvergne Rhône-Alpes peut être sollicité :

CROV-AURA
110 avenue Barthélémy Buyer
69009 LYON
Tél : 04 72 57 16 65
E-mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à **ANICURA VETREF**, 7 rue James Watt, 49070 BEAUCOUZE, France.

En cas de contestation des solutions proposées, 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.

ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Henner IA mandaté par AniCura SAS
Société de courtage d'assurances
Siège social : 35 rue du Pont - 92200 Neuilly-sur-Seine, France
SAS au Capital de 443 000 € - RCS Nanterre 824 484 737 - TVA intra-communautaire FR 07824484737 – N° ORIAS : 17.000.084

Pour le compte d'AXA France IARD SA
AXA France IARD. S.A. au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 R.C.S. Nanterre.

TVA intracommunautaire n° FR 14 722 057 460. Siège social : 313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre Cedex.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

ANICURA VETREF 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 de **ANICURA VETREF** 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 traitement, dont vous trouverez les coordonnées ici :

AniCura France SAS

158 avenue Thiers

69006 Lyon

Courriel : rgpd@anicura.fr

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

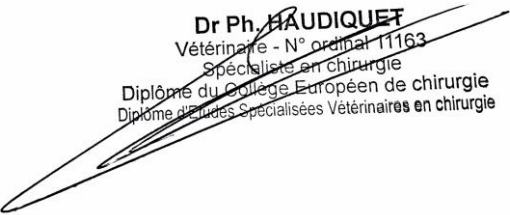
Et

*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)

Conditions générales de fonctionnement validées le 1^{er} Janvier 2025.

SIGNATURE



Dr Ph. HAUDIQUET
Vétérinaire - N° ordinal 11163
Spécialiste en chirurgie
Diplôme du Collège Européen de chirurgie
Diplôme d'Etudes Spécialisées Vétérinaires en chirurgie