

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT CLINIQUE VETERINAIRE LA TERRASSE

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables sur le site internet www.veterinaire-la-terrasse-toulouse.fr ou à l'accueil de la clinique en format papier sur simple demande.

Tous les actes effectués au sein de notre établissement de la clinique vétérinaire de la terrasse sont soumis aux présentes CGF que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soin est 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.

Adresse : 8 Avenue Lucien Baroux 31500 Toulouse
Tel : 05.61.80.64.56 courriel : cveterinaire.asv@orange.fr

N° SIRET : 98507413700029
N° TVA : FR53985074137

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire de la Terrasse est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattachés à la SAS DES VETERINAIRES DU SUD-OUEST, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La SAS DES VETERINAIRES DU SUD-OUEST est enregistrée sous le numéro 985 074 137 au registre du commerce et des sociétés de Toulouse.

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

La clinique est ouverte :

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 15h à 19h
- Le samedi de 8h30 à 12h30

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dr Vétérinaire GUIGUI Laurent – CES Dermatologie – N° 12629, Diplômé de l'Ecole de Toulouse
- Dr Vétérinaire PASTRE-PELTIER Justine, CES Ophtalmologie – N° 18839 Diplômée de l'Ecole de Toulouse
- Dr Vétérinaire MASSEBOEUF Lucie – N° 30839 Diplômée de l'Ecole de Toulouse

Personnel non vétérinaire : Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire (ASV) et Auxiliaires vétérinaires

Mme PECHEUR Françoise – AV échelon 3

- Mme DOMINGUEZ Sonia – ASV échelon 5
- Mme DEWAELE Marine – ASV échelon 5
- Mme GOULD Nadia – ASV contrat d'apprentissage

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Les locaux dans leur conception et agencement sont conformes aux réglementations en vigueur notamment en ce qui concerne la réception, le stockage des médicaments et l'élimination des déchets de soins.

La clinique est nettoyée quotidiennement, tout est mis en œuvre par le personnel de soin vétérinaire pour maintenir les locaux propres et désinfectés avec des produits adaptés.

PRESTATIONS REALISEES A LA CLINIQUE

- Consultations de médecine générale
- Examens ophtalmologiques : Tonomètre (THONOVET) ; Lampe a fente (KEELER)
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie dentaire, équipement turbine – contrangle (Gnatus)
- Echographie abdominale et échocardiographie
- Endoscopie
- Imagerie médicale :
- Réalisation de radiographies numériques (Générateur : Sedecal APR – VET ; capteur plan (Gadox Goadalinium)).
- Echographie, doppler, doppler couleur : appareil Esaote Mylabe five
- Endoscope universel-california avec matrice active (Meed-System)
- La plupart des analyses sanguines sont réalisées à la clinique telle que les bilans :

Biochimique, ionogrammes (Idexx catalyst), hématologie NF (idexx Procyte, test de coagulation (Kitvia), test FIV FELV, test parvovirose, ...

- Le cas échéant les analyses sont envoyées à un laboratoire extérieur en accord avec le client.
- Anesthésie générale. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de la race, des antécédents médicaux et de l'âge de l'animal :
- Anesthésie flash kétamine-medetomidine
- Tranquillisation poussée Acpromazine - kétamine
- Prémédication Acepromazine - Buprenorphine, anesthésie fixe Tiletamine – Zolazepam
- Prémédication Acepromazine – Buprenorphine, induction Propofol, relais gaz Isoflurane.
- Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Vente de produits d'hygiène, d'accessoires, d'aliments diététiques et physiologiques.
- Boutique en ligne VétOavenue, pour de la vente de croquette notamment.

ANIMAUX HOSPITALISES

Le personnel n'est pas présent sur site 24h/24H. En dehors des horaires d'ouverture le personnel assure une surveillance régulière des animaux hospitalisés. Un système de caméra de surveillance a été mis en place dans le chenil, pour une surveillance en continue : Système Myscutum (ASFE)

Vous pouvez rendre visite à votre compagnon pendant les heures d'ouverture si cela ne perturbe pas le fonctionnement de l'établissement. Les visites ne sont pas permises en dehors des horaires d'ouverture.

PERMANENCE ET CONTINUE DES SOINS

Afin d'assurer un suivi optimum en notre absence des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec la structure suivante :

Vet-Urgentys : 33 route de Bayonne – 31300 Toulouse.

Tel : 05.61.11.21.31

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Chiens

- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes

Il peut arriver qu'il faille orienter le client vers un autre établissement de soins plus à même de soigner une espèce ou un type d'animal pour laquelle nous n'avons pas la compétence, le matériel ou la responsabilité civile professionnelle (RCP) nécessaire. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à :

Centre hospitalier de l'école vétérinaire de Toulouse
23 chemin des Capelles – 31076 Toulouse
Tel : 05.61.19.38.62

CONDITIONS TARIFAIRES

Nos tarifs concernant les actes courants sont affichés en salle d'attente, et disponibles sur simple demande ou sur notre site internet.

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.

Le prix des interventions chirurgicales se décomposent de la façon suivante : consultation + anesthésie + intervention + gestion de la douleur +/- médicaments.

Un devis personnalisé peut vous être donné sur simple demande. Tout devis signé engage le propriétaire à un règlement de la facture lors de la restitution de son animal.

Chaque dépassement de pallier devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

MODALITES DE REGLEMENT

Les factures sont à régler comptant en fin de consultation ou à la restitution de l'animal au propriétaire. Des facilités de paiement peuvent exceptionnellement être accordées au cas par cas avec l'accord de l'établissement.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée ou pour les consultations de garde.

La clinique engagera une procédure en cas de non-paiement des honoraires dus.

Les modes de règlement acceptés sont : les cartes bancaires, les chèques, les espèces et les virements bancaires.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

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, par écrit sous la forme d'un contrat de soins.

Le comportement agressif d'un animal 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 client de la nécessité d'utiliser une contention particulière 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

Pour les carnivores domestiques et les NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie) en cas de décès de l'animal, nous pouvons, si le client le souhaite et si la législation le permet, restituer le corps à fin d'inhumation.

Nous pouvons, dans les autres cas, assurer par l'intermédiaire de la société VETERINITY, située ZI Barre 82100 Castelsarrasin, l'incinération collective ou individuelle du corps. Si le client le souhaite, il peut assister à la crémation. Il doit le spécifier lors de la demande d'incinération. Toute demande d'incinération devra être signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

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 qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants sont sous la responsabilité de la mairie de la commune où ils ont été retrouvés. La clinique n'accepte pas de recueillir ces animaux errants.

Le personnel de la clinique peut vous aider à vérifier si l'animal est identifié mais ne peut en aucun cas communiquer à un tiers les coordonnées du propriétaire.

Dans le cas où l'animal n'est pas identifié il faudra contacter les services de la mairie de Toulouse qui viennent chercher l'animal pour le conduire au chenil ATPA/SPA situé :

6 rue Laurencin – 31200 Toulouse

Tel : 05.61.47.60.00

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre d'Occitanie : 6, chemin de Limayrac 31500 Toulouse

Tel : 05.34.50.44.47

En lien, les règles professionnelles applicables : [La réglementation professionnelle | L'Ordre national des vétérinaires \(www.veterinaire.fr\)](http://www.veterinaire.fr)

RCP

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire possède une assurance responsabilité civile souscrite auprès de : VETOPTIM, numéro de contrat : 0WE100626

43 Av. de l'Opéra, 75002 Paris

MEDIATEUR 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 dont nous relevons à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

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. La clinique ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des services requis par la personne.

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

En cas d'insatisfaction vis-à-vis de la réponse apportée à votre demande, vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, pour la France il s'agit de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Pour plus d'information sur ce sujet : Adresser une plainte à la CNIL | CNIL.

Vous pouvez introduire cette demande :

Par courrier à l'adresse : Commission nationale de l'informatique et des libertés
Service des plaintes
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

En ligne : Plaintes en ligne | CNIL