

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins vétérinaires

(Document obligatoire en application de l'article 22 de la Directive Services, de l'article R 242-35 du code de déontologie et de l'article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015)



SELARL
Clinique Vétérinaire les Margats
14 avenue Charles de Gaulle
62200 BOULOGNE SUR MER

Les présentes conditions sont consultables à l'accueil de la clinique. Elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou être téléchargées sur notre site Internet à l'adresse suivante :

<http://www.veterinaire-les-margats-boulogne-sur-mer.fr/la-clinique>

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

1) Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » 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/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Cahier-des-charges-AC-CV.pdf

2) Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte :

- du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 19h
- le samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h

Les consultations ont lieu :

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">- sur rendez-vous<ul style="list-style-type: none">o de 9h à 12h du lundi au samedio de 15h à 17 h du lundi au samedi | <ul style="list-style-type: none">- sans rendez-vous<ul style="list-style-type: none">o de 14h à 15h du lundi au samedio de 17 h à 19 h du lundi au vendredi |
|--|---|

Possibilité de visites à domicile : sur appel avant 10 heures

Modalités de contact :

Téléphone 03 21 83 13 81

E-mail cliniquelesmargats@wanadoo.fr

Télécopie 03 21 31 97 15

Site internet <http://www.veterinaire-les-margats-boulogne-sur-mer.fr>

Actualisation COVID-19 :

Les conditions d'accès à l'établissement de soins sont susceptibles de modifications et restrictions (se référer aux instructions données par le personnel)

3) Personnel affecté aux soins des animaux

Dr Christophe BLANCKAERT
Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon
Lauréat de la Faculté de Médecine et de Pharmacie de Lyon
C.E.S. de Diététique canine et féline
C.E.A.V. de Médecine Interne des Animaux de Compagnie

Mme Virginie HABLOT
Auxiliaire vétérinaire échelon 5

Mlle Elodie ROBART
Auxiliaire vétérinaire échelon 5

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins vétérinaires

- Consultations de médecine générale et de médecine préventive (au cabinet et à domicile)
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie générale et des tissus mous
- Chirurgie dentaire
- Chimiothérapie anticancéreuse
- Consultations spécialisées :
 - o Evaluations comportementales et diagnoses raciales par le Dr Blanckaert
 - o Consultations spécialisées de nutrition clinique par le Dr Blanckaert
 - o Consultations spécialisées de médecine interne par le Dr Blanckaert
- Consultations d'ostéopathie, de physiothérapie et d'acupuncture assurées par le Dr Aymeric TESSIER, vétérinaire à domicile <http://osteopathie-physiotherapie-acupuncture-veterinaire.fr/>
- Service de référé de médecine et de chirurgie vers un vétérinaire spécialiste, avec l'accord du client
- Analyses sanguines et urinaires
 - o Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : *Reflovet plus*, *Vetscan II*, *Vet ABC*, *PocketChem UA*
 - o Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client
- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins.
 - o Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de l'espèce et de l'âge de l'animal
 - o Surveillance de l'anesthésie
 - Visuelle et présenteielle
 - Détecteur d'apnée *ApAlert RM5*
 - Oxymétrie de pouls *LifeVet P*
- Laserthérapie (laser thérapeutique vétérinaire de classe IV (10 Watts, 3 longueurs d'ondes)
- Imagerie médicale (les images et clichés peuvent être remis au client sur simple demande)
 - o Radiographie numérique par capteur plan (2 appareils : conventionnel et dentaire)
 - o Echographie : 2 appareils (Mindray DP 6900-Vet et Siemens ACUSON Juniper)
 - o Autres examens d'imagerie (scanner, IRM, etc.) référés sur une structure équipée avec 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

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés sont pris en charge par l'ensemble de l'équipe de vétérinaires et d'assistantes pendant les heures d'ouverture de l'établissement. Un chenil principal de 7 places, un chenil d'isolement, ainsi que 4 places en salle de réveil sont disponibles. Des pompes à perfusion et pousse-seringues avec alarme sont utilisés.

En dehors des horaires d'ouverture et en particulier la nuit ou les week-end et jours fériés, une surveillance à distance par caméra IP infrarouge est effectuée au domicile d'un vétérinaire de la clinique.

6) Permanence et continuité des soins

En notre absence, pour le suivi des animaux qui nous sont confiés, un vétérinaire de la clinique est joignable sur simple appel au 06 73 16 34 59.

7) Espèces traitées

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

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Oiseaux
- Reptiles

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rente. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à un vétérinaire du groupement G5 <http://www.vetog5.fr/>

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins vétérinaires

8) Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé 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, 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 « 9 - 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.

9) 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.

10) Décès 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 de la *Société INCINERIS (5 Chemin de Boussières, 59157 Beauvois-en-Cambrésis)* l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

11) Admission des animaux visés par la Législation 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.

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins vétérinaires

12) Admission des animaux errants

Les animaux errants et de propriétaire inconnu sont sous la responsabilité du Maire de la commune de découverte. Les modalités de prise en charge des animaux errants sont disponibles auprès de chaque Mairie.

13) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés à l'accueil de la clinique et sont consultables à l'adresse suivante : <http://www.veterinaire-les-margats-boulogne-sur-mer.fr/la-clinique>

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande.

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.

Toute prise de rendez-vous sous-entend que celui-ci sera honoré.

Par souci pour l'environnement et conformément à la réglementation, le montant des honoraires intègre les frais d'élimination des déchets de soins vétérinaires.

14) Modalités de règlement

Une pièce d'identité valide (CNI, passeport) est réclamée pour :

- toute ouverture d'un nouveau dossier
- tout dépôt d'un animal en hospitalisation.

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

Un acompte pourra être demandé notamment lors de chirurgie, d'investigations poussées, l'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Les médicaments et aliments, même non entamés, ne peuvent être repris.

Pour les sommes supérieures à 120 €, un paiement en 3 à 4 fois par carte Bleue est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier.

La clinique ne fait pas crédit. Les chèques ne sont pas acceptés.

En cas de retard de paiement, des pénalités sont dues au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement par voie d'huissier de justice (Me Véronique Martin 35, Bd. Eurvin 62200 BOULOGNE SUR MER).

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins vétérinaires

15) Litiges

Pour toute contestation relative aux prestations réalisées par la Clinique Vétérinaire les Margats, seul sera compétent le Tribunal de Commerce de BOULOGNE SUR MER - SIRET 480 098 334 00026 Code APE 7500 Z.

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV 29 Rue de la Calypso, 62110 Hénin-Beaumont.

Litiges de la consommation :

En cas de litiges de la consommation, le client peut s'adresser au médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire qui 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 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.

16) Responsabilité Civile Professionnelle

La Médicale de France contrat n° 00437031DJ

17) Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

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

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.

18) Participation à la phase expérimentale de la télémedecine vétérinaire (Décret n° 2020-526 du 5 mai 2020)

Dans le cadre du décret n° 2020-526 du 5 mai 2020 relatif à l'expérimentation de la télémedecine par les vétérinaires, des actes de télé médecine vétérinaire peuvent être effectués par nos soins, à titre expérimental, jusqu'au 05 novembre 2021.

La mise en œuvre est conditionnée au fait qu'à tout moment les outils utilisés de part et d'autre disposent d'une qualité de son et d'image adaptée aux types d'actes de télémedecine pratiqués et que la liaison ne dégrade pas cette qualité. Dans le cas contraire, l'acte de télémedecine ne sera pas initié voire sera interrompu.

Le vétérinaire ayant déclaré une activité en télémedecine est :

- le Docteur Vétérinaire Christophe BLANCKAERT pour les actes de : téléconsultation, télésurveillance, téléexpertise, régulation médicale.

La téléconsultation et la télésurveillance vétérinaires ne peuvent être effectuées que pour un seul animal, dès lors que celui-ci a fait l'objet, au cours des douze derniers mois, d'une consultation réalisée par le même vétérinaire ou par un vétérinaire exerçant au sein du même domicile professionnel d'exercice. Les médicaments contenant des substances antibiotiques d'importance critique mentionnées à l'article L. 5144-1-1 du code de la santé publique ne peuvent être prescrits lors d'un acte de télémedecine.