Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins Clinique Vétérinaire Anima-Vet 294 Avenue François Mitterrand, 01630 Saint-Genis-Pouilly.

Les présentes conditions peuvent être téléchargées à l'adresse suivante https://www.anima-vet.fr/conditions-generales-de-fonctionnement.pdf

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

1) Appellation de l'établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

Notre établissement de soins est classé ‘’Clinique Vétérinaire pour animaux de compagnie’’ conformément à l’arrêté du 15 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l’ordre des vétérinaires.

La clinique se trouve au 294 avenue François Mitterrand à St Genis Pouilly (01630) vous pouvez nous contacter par :

- Téléphone : 04 50 42 18 16
- Courriel : contact@anima-vet.fr

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

La clinique vétérinaire Anima-vet est ouverte au public du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 08h00 à 17h00.

CONSULTATIONS :

En Semaine : Rendez-vous toute la journée

Le Samedi : Rendez-vous toute la journée.

URGENCES 24h/24 et 7j/7 assurées en tournus de garde entre 5 structures du pays de Gex le soir de 19h à 23h et le week-end. La semaine de 23h à 8h, les gardes sont assurées par la clinique des Hutins à Saint Julien en Genevois. Pour nous contacter en dehors des heures d’ouverture, appelez le 0899.1999.84 (2.99€/appel) depuis la France et +0033-176-693-641 depuis la Suisse.

3) Personnel affecté aux soins des animaux

Vétérinaires

Nom	Statut	Diplômes

DV Gaëlle Brebion	Vétérinaire Associée	Diplômée Faculté de Lyon
DV Bertrand Michaud	Vétérinaire Associé	Diplômé faculté de Lyon CES ophtalmologie vétérinaire DU microchirurgie ophtalmologique DU Exploration de la fonction visuelle DIU Chirurgie rétino-vitréenne DIU OCT en ophtalmologie Agréé pour le dépistage des MHOC
DV Elena Corpas Mansuy	Vétérinaire	Diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Madrid
DV Inès Desquiens	Vétérinaire	Diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Liège

Assistant.e.s Vétérinaires

Nom	**Statut**
Mme Léa BERTOLINO	Assistante Vétérinaire échelon IV
Mme Gwendoline GAYAT	Assistante Vétérinaire échelon IV
Mme Emilie CLEMENTZ	Assistante Vétérinaire échelon IV
M Quentin NICOLAS	Assistant Vétérinaire échelon IV

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie des tissus mous
- Consultation en ophtalmologie et chirurgie ophtalmologique assurée par le DV Michaud (cataracte, entropion, laser, électrorétinographie, tonométrie, ophtalmoscopie indirecte, pupillométrie…). Nous disposons du matériel suivant :
    - Microscope Carl Zeiss Lumera 300
    - Tonomètre Tonovet Pro et Tonovet +

        - Pachymètre
        - Lampe à fente Kowa SL-17, SL-19+ et Zumax SL200
        - Phacoémulsificateur ALCON Infiinty
        - ERG Visiosystem SIEM
        - Ophtalmoscope indirect Heine
        - Ophtalmoscope indirect Panoptic plus et Iexaminer
        - Rétinographe NUN Wikioptics
        - Pupillomètre PLR SIEM
        - OCT Optovue Solix
        - Pupillométrie PLR Sieme
        - Gonioscopie Barkan, Koeppe, Goldman
        - Laser diode Swo-dent 8W
    - **Analyses sanguines et urinaires** :
    - Réalisées par nos soins sur le matériel suivant :
        - FUJI DRI-CHEM Analyzer NX500 IC (biochimie)
        - Exigo H400 (Hématologie)
        - FDC Immuno AU 10V (Hormonologie)
        - PCR Enalees
    - Réalisées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client
        - **Anesthésies générales** selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soin le protocole sera choisi en fonction de la nature de la chirurgie, l'âge de l'animal et, le cas échéant, selon le bilan sanguin pré-anesthésique :
            - Anesthésie Flash : Propofol ou Isoflurane
            - Tranquillisation poussée : Médétomidine/Butorphanol
            - Prémédication médétomidine/butorphanol, anesthésie fixe kétamine
            - Prémédication médétomidine/butorphanol, induction propofol, relais gaz isoflurane
            - Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie-capnographie
        - **Imagerie médicale :**
            - Réalisation de radiographie : générateur UNIVET 300 HF et développement numérique sur capteur plan au Sélénium (envoi des radiographies possible par e-mail sur simple demande).
            - Réalisation de radiographie dentaire numérique.
            - Echographie Echographe à ultrasons CANON APLIO a (envoi des échographies possible par e-mail sur simple demande).
        - Délivrance de **médicaments**: conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
        - Vente **de produits d'hygiène** et **d'aliments diététiques** et **physiologiques**

5) Surveillance des animaux hospitalisés

La surveillance des animaux hospitalisés est assurée par l'ensemble du personnel soignant en journée. En dehors des heures d'ouverture de la clinique, un vétérinaire passe, si nécessaire, venir contrôler les animaux hospitalisés, voire rester à leur chevet pour les cas critiques. Une assistante vétérinaire est d'astreinte les week-ends ou jours fériés lorsque la clinique est de garde.

6) Permanence et continuité des soins

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés nous assurons les urgences vétérinaires nous-même en semaine et en tournus de garde

le week-end avec les structures le Colomby à Cessy, Astragale Vétérinaire à Gex et Divonne-les-Bains et OneVet à St-Genis-Pouilly et Thoiry.

7) Espèces traitées

- Chiens
- Chats
- Furets, rongeurs, lagomorphes, oiseaux

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non cités ci-dessus. Notamment les équidés et les animaux de rentes, en cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à :

BOVINS : Clinique Vétérinaire du Tétras-Lyre

106 Chemin des Artisans, 74520 Valleiry 04 50 04 30 31

EQUIDES : DV Cyrille PICCOT – Divonne les Bains **06 78 89 27 40**

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 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.

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 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 de la Société Incinéris (255 Rue Charles de Gaulle, 01500 Château-Gaillard) 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.

12) Admission des animaux errants

Les animaux errants sont accueillis dans notre structure à tout moment, nous nous engageons à rechercher le propriétaire si l'animal est identifié. Notre structure assure le rôle de fourrière en dehors des heures d'ouverture du refuge SOS Animaux à Cessy. En l'absence de manifestation du propriétaire sous 24h l'animal sera transféré au dit refuge.

13) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente, dans les salles de consultation et consultables sur notre site internet dans la rubrique honoraires : http://anima-vet.fr/tarifs/

L'ensemble des tarifs est à la disposition du Client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente et à **l'adresse suivante :**

http://anima-vet.fr/TarifsAnimaVet.pdf

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.

14) Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation, ou à la restitution de l'animal dans le cadre d'une hospitalisation, sauf disposition expresse contraire convenue par écrit entre le Vétérinaire et le Client.

Un paiement différé peut être exceptionnellement accordé, à la seule discrétion du Vétérinaire, selon des modalités préalablement définies et validées par écrit.

Un acompte pourra être exigé, notamment :

- en cas d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours,
- ou pour des soins ou traitements de longue durée.

Un paiement en 3 fois est possible via notre partenaire financier, sous réserve d'acceptation de ce dernier. Ce service donne lieu à l'application de frais de paiement différé de 3 % du montant total dû.

Un avoir pourra être émis pour les retours d'aliments non entamés, dans leur emballage d'origine, et achetés depuis moins de 30 jours. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris, conformément à la réglementation en vigueur.

Paiements fractionnés non convenus

Tout paiement fractionné ou partiel non autorisé expressément par la Clinique sera réputé non conforme aux présentes CGV.

Chaque règlement non convenu de manière fractionnée fera l'objet d'une facturation forfaitaire de traitement de 20 € HT par opération pour couvrir les frais administratifs de gestion.

En cas de répétition abusive de paiements partiels non justifiés ou non autorisés, la Clinique appliquera des frais de gestion supplémentaires équivalents à 15 % du solde restant dû, avec un minimum de 60 € HT, à titre de compensation pour les surcoûts internes de traitement.

Retards de paiement – pénalités

En cas de retard de paiement, des pénalités seront exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Celles-ci sont calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture, et seront majorées d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € HT, conformément à l'article D.441-5 du Code de commerce.

La Clinique vétérinaire se réserve le droit d'engager toute procédure de recouvrement judiciaire nécessaire, incluant la saisie sur compte bancaire ou sur rémunération, et ce, sans nouvelle mise en demeure préalable si un titre exécutoire a été obtenu.

15) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique le Client peut s'adresser au CROV Auvergne - Rhône-Alpes 110 avenue Barthélémy Buyer 69009 LYON Tel 04.72.57.16.65

Mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

Pour les litiges relevant de la consommation : mediateur-conso@veterinaire.fr

16) RCP

Notre compagnie d'assurance en responsabilité civile professionnelle est :
ALLIANZ 160, Rue Georges de Mestral,ArchParc - Oxalis, 74160 Archamps, 04 50 31 58 02 sboursier@vigny-depierre.com

17) Loi « Informatique et libertés », secret professionnel et RGPD

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 Vétérinaire Bertrand Michaud.

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. Cette loi est renforcée par le règlement européen sur le RGPD entré en vigueur le 25 mai 2018 et appliqué dans nos structures.

Correspondant informatique et liberté : Dr Vétérinaire Bertrand Michaud

Eléments mis en œuvre au 25 mai 2018 :

Cartographie des traitements de données personnelles :

1/ Via le site internet

1.1 Sécurisation des formulaires d'envoi depuis les sites internet pour prendre rendez-vous à la clinique :

- Recueil du consentement à l'exploitation des données
- Archivage des consentements
- Information du droit à l'accès à ses données et à revenir sur son consentement

2.2 Publication de la politique de confidentialité sur les sites internet de la société SELARL ANIMAVET : https://anima-vet.fr/infos-utiles/legislation/mentions-legales-rgpd/

2/ Via le Logiciel vétérinaire : VetoPartner

Contrat avec le sous traitant

Procédures en cas de violation de données : contacter notre société informatique Marmittes support@marmittes.fr et notre fournisseur de logiciel vétérinaire support@vetopartner.com

Actions à mener :

1/ Information des personnes

Mentions d'information

Modèle de recueil du consentement des personnes concernées

Procédures mises en place pour l'exercice des droits

Obtenir le consentement des clients actuels et nouveaux à utiliser leurs données personnelles et leur expliquer leur usage.

Archivage des preuves que les personnes concernées ont donné leur consentement

Gestion des risques – Analyse d'impact

Aucun risque élevé dans la gestion des données personnelles récoltées.

Consentement à l'utilisation de vos données personnelles

Cher client, les informations à votre sujet et celles de votre compagnon sont enregistrées dans un fichier informatisé sécurisé par la **Clinique Vétérinaire le Colomby** pour la g**estion de notre clientèle, l'envoi de rappels, de rapports et d'éléments en lien avec votre compagnon.**

Elles sont conservées pendant **10 ans** et sont destinées **aux vétérinaires de la structure pour la bonne marche de leur exercice.**

Conformément à la loi informatique et libertés (N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée) vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant : **contact@anima-vet.fr**

Plus d'informations sur notre site internet : https://anima-vet.fr/infos-utiles/legislation/mentions-legales-rgpd/

Nous avons besoin de votre accord pour permettre l'utilisation de ces données, ainsi en cas d'opposition merci de nous le signifier par retour de mail.

Bien cordialement,

L'équipe de la Clinique AnimaVet

Logiciel informatique vétérinaire

La clinique vétérinaire AnimaVet 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. Lors de votre venue à la clinique certaines informations vous seront demandées.

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. Elles

seront également utilisées pour vous rappeler certains rappels de vaccin, de rendez-vous ou de traitement par email, SMS ou courrier postal.

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. Seul les membres du personnel du (nom de la structure) 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 en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr Vetérinaire Bertrand Michaud

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

18) Conditions particulières suite à la pandémie de COVID19

- Les clients symptomatiques devront porter un masque sur demande du personnel.

19) Conditions forfait prévention chaton

<u>Ce forfait inclut :</u>

- **La primo-vaccination**: vaccination contre les principales maladies chez le chat, à savoir le Typhus et le Coryza. Pour les chats ayant accès à l'extérieur, la leucose est en supplément (27€).

Le protocole comporte 3 injections à 1 mois d'intervalle, dès le 2e mois d'âge et 2 injections après 3 mois d'âge.

- **La stérilisation**: afin de prévenir les portées non désirées d'une part, et d'autre part de diminuer l'incidence des tumeurs mammaires chez les chattes plus âgées.
- **L'identification électronique**: obligatoire chez les carnivores domestiques, elle est indispensable en cas de perte de l'animal
- **Les antiparasitaires**: Les jeunes animaux doivent être vermifugés tous les mois jusqu'à 6 mois. Le forfait n'inclut pas les antiparasitaires agissant contre les puces, les tiques et les vers, en revanche, une réduction de 10% sur les premiers antiparasitaires sera effectuée.

Ce forfait ne prend pas en charge les consultations pour maladie ou accident, ainsi que les médicaments, ou toute autre consultation d'urgence, bilan sanguin pré-anesthésique. Tout frais supplémentaire non prévisible (ovario-hysterectomie,

réanimation…) sera à la charge du client. En cas d'interruption du protocole, vous seriez remboursés du montant payé déduit des actes déjà réalisés au tarif en vigueur dans notre structure. Le forfait est valable pour les animaux de moins de 6 mois et n'est pas renouvelable

20) Conditions générales de vente

La clinique accepte les règlements en espèces et carte bancaire ainsi que les virements avant les interventions. Les chèques seront systématiquement refusés.

Nous proposons un système de paiement en N fois **avec notre partenaire Alma.**
Si vous payez votre commande en plusieurs fois, vous acceptez les conditions générales client d'Alma. ainsi que les conditions particulières Alma pour les clients de Clinique vétérinaire Animavet.