

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins vétérinaires :

Clinique vétérinaire Vet & Zen

48 Route industrielle de la Hardt

67120 MOLSHEIM

(MàJ : 17/06/2020)

Les présentes conditions sont consultables à la clinique et peuvent vous être remises, sur simple demande, sous format papier ou par voie dématérialisée.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement, que le client propriétaire est réputé avoir entièrement lu et accepté dès le franchissement de la porte d'entrée.

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 relatifs 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/Arrete-esv.pdf](https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf)

et

[https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/
Cahiers_des_charges_ESV/Cahier-des-charges-AC-CV.pdf](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 09h00 à 13h00 et de 15h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 12h00

Les consultations ont lieu **sur rendez-vous uniquement**

Les rendez-vous doivent être pris par téléphone au 03 69 57 95 93 ou via le site internet www.vetezen.fr

- Les personnes non majeures ne seront pas admises seules en consultation.
- Les propriétaires et accompagnants ne sont pas autorisés à rester auprès de leur animal lors de soins nécessitant la garde de l'animal (chirurgie, hospitalisation). Des visites aux animaux hospitalisés peuvent être organisées sur RDV

3) Personnel affecté aux soins des animaux

- **Dr Jeanne Tarneaud**, associée, Diplômée de la faculté de médecine Vétérinaire, Université de Liège
N° Ordre : 24843
- **Jessica**, Assistante spécialisée vétérinaire

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

Consultations de médecine générale

Chirurgie de convenance

Chirurgie gynécologique

Chirurgie des tissus mous

Dans le cas de soins médicaux et/ou chirurgicaux et/ou concernant des espèces non traitées habituellement chez Vet & Zen, une solution visant à apporter d'autres soins pourra être proposée au propriétaire. Dans ce cadre, nous travaillons avec des confrères spécialisés dans différents domaines, qui pourront apporter leur expertise au service des soins de notre équipe.

Analyses sanguines :

- Effectuées par nos soins avec le matériel suivant :
Exigo H400, Dri-Chem NX500i, Di-Chem immuno au 10V (tous trois du laboratoire Fujifilm)
- Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.

Anesthésies générales

Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge de l'animal et naturellement de l'espèce, et nous adaptons nos techniques anesthésiques à chaque cas, avec des molécules variées. Un auxiliaire vétérinaire est systématiquement présent et dédiée à la surveillance de l'anesthésie. Un bilan sanguin pré-anesthésique pourra être réalisé après accord du propriétaire lors de l'admission de l'animal. La clinique est équipée d'un poste d'anesthésie gazeuse fonctionnant avec de l'Isoflurane, 1 avec du Sévoflurane. Les animaux anesthésiés sont placés sous monitoring : Capnographie, oxymétrie de pouls, électrocardiographie, mesure de la température centrale, mesure de la pression artérielle, fréquence respiratoire (Mindray IPM8)

Imagerie médicale :

- Réalisation de radiographies : générateur Carestream.VXR, développement numérique PCR-Eleva S. Les radiographies sont archivées dans les dossiers clients et sont envoyées par mail sous format Pdf.
- Échographie : appareil Xario 100MX.

Délivrance de produits :

Les délivrances de médicaments pratiquées chez Vet & Zen sont les suivantes :

- Délivrance au chevet du malade.
- Délivrance sur ordonnance réservée à notre clientèle. L'article L5143-2 et 6 du Code de la santé publique autorise le vétérinaire à délivrer des médicaments. Celui-ci ne peut délivrer que les médicaments qu'il a lui-même prescrits ou qu'un autre vétérinaire exerçant dans le même établissement de soins a prescrits. Il n'a pas le droit de tenir "officine ouverte", c'est à dire de délivrer les médicaments prescrits en dehors de sa structure.
- Délivrance de produits et aliments sans ordonnance.

Télé médecine :

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

Les vétérinaires ayant déclaré une activité en télé médecine sont :

- DV Jeanne Tarneaud pour les actes de téléconsultation, téléassistance, régulation médicale.

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 télé médecine pratiqués et que la liaison ne dégrade pas cette qualité. Dans le cas contraire, l'acte de télé médecine ne sera pas initié voire sera interrompu.

La téléconsultation vétérinaire ne peut être effectuée 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 télé médecine."

5) Hospitalisation.

Pour des raisons de réduction du stress de nos patients, chiens et chats sont hospitalisés dans des pièces différentes. Ces deux pièces sont équipés de caméras de surveillance, d'un système de climatisation/chauffage et de moyens de réchauffement si besoin (bouillottes, tapis chauffants, couvertures). Si leur état le nécessite, des dispositifs d'oxygénation et de monitoring sont mis en œuvre.

La chatterie est équipée de cages spécifiques répondant aux critères de bien être des chats selon les recommandations « cat friendly clinic ».

Les patients hospitalisés sont réévalués de manière fréquente mais il n'y a pas de permanence continue auprès de l'animal hospitalisé.

Le transfert des animaux nécessitant des soins intensifs permanents sera proposé dans une clinique accueillant des cas référés ; cette clinique pouvant assurer une surveillance ininterrompue des cas les plus graves. En cas de refus de ce transfert, le propriétaire de

l'animal concerné assumera pleinement les conséquences de ce refus. Ce transfert est effectué à la diligence du propriétaire de l'animal.

Les propriétaires et accompagnants ne sont pas autorisés à rester auprès de leur animal lors de soins nécessitant la garde de l'animal (chirurgie, hospitalisation). Des visites aux animaux hospitalisés peuvent être organisées sur RDV.

Cas des animaux contagieux :

Les animaux susceptibles d'être contagieux et devant être hospitalisés le seront dans une zone séparée dans le respect des règles de bio sécurité.

Les visites seront évidemment interdites.

6) Permanence et continuité des soins

Les urgences en dehors des horaires d'ouverture de la clinique sont assurées via un service de garde incluant les vétérinaires de Sélestat, Barr, Obernai, Rosheim, Molsheim, Benfeld et Erstein.

Les modalités sont indiquées sur le répondeur de notre ligne téléphonique : 03 69 57 95 93.

Les soins aux animaux hospitalisés en dehors des horaires d'ouverture sont assurés par l'équipe de Vet & Zen, cependant il n'y a pas de **permanence continue** auprès de l'animal hospitalisé. Les visites en dehors des horaires d'ouverture de la clinique ne sont pas autorisées.

7) Espèces traitées

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

Animaux de compagnie : Chiens, Chats, Lapins et Rongeurs.

Faune sauvage : petits mammifères, reptiles et oiseaux de la faune sauvage en collaboration avec le centre de soins de la LPO

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 par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention ou de tranquillisation présentant un risque potentiel pour ce dernier. 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 pourra donner lieu à la mise en place d'un contrat de soins et/ou d'un devis. Ces derniers apporteront 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 INCINERIS, 5 chemin de Boussières, BP25, 59157 Beauvois en Cambressis, l'incinération collective ou individualisée 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 et en pleine possession de ses moyens physiques et intellectuels.

12) Admission des animaux errants

Nous ne prenons pas en charge les animaux errants.

L'article R. 211-11 (et 12) du Code Rural prévoit que "le maire prend toutes dispositions de nature à permettre une prise en charge rapide de tout animal errant ou en état de divagation qui serait trouvé accidenté ainsi que de tout animal qui serait trouvé errant ou en état de divagation en dehors des heures et des jours ouvrés de la fourrière ou de la structure qu'il a désignée comme lieu de dépôt."

Les animaux errants, domestiques ou sauvages sont donc à la charge de la Mairie de la Commune où a été trouvé l'animal errant.

Aucune Mairie n'a signé d'accord avec notre structure, que ce soit pour des animaux trouvés errants blessés ou en bonne santé.

En conséquence les personnes concernées doivent s'adresser à la Mairie de découverte. Si personne n'est joignable à cette Mairie, la police sera alors sollicitée.

Nous rappelons que nous ne pouvons en aucun cas intervenir sur la voie publique. Nous ne pouvons pas intervenir également chez des particuliers pour des animaux errants.

Nous ne pouvons intervenir sur un animal errant blessé que sur demande ou accord **écrit et préalable** d'un représentant de la Mairie concernée, cet accord écrit étant à la diligence de la personne ayant trouvé l'animal. La personne ayant trouvé l'animal peut, dans le cas d'un animal

non identifié, vouloir prendre à sa charge les soins ; dans ce cas là, l'animal et son propriétaire seront traités comme un patient et un client classique.

13) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et sont consultables sur notre site internet.

Les autres tarifs seront communiqués à nos clients sous la forme d'un devis personnalisé.

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.

Cependant, la clinique vétérinaire Vet & Zen s'engage dans le développement durable. Dans ce but, nous tentons de réduire significativement l'utilisation de papier et diminuer ainsi son impact sur l'environnement. Par conséquent, nous n'imprimerons une facture papier que sur demande. Cette dernière peut également être envoyée par voie dématérialisée.

La nature aléatoire de beaucoup d'actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact. Deux possibilités seront alors proposées : soit l'équipe médicale sera autorisée à effectuer des dépassements d'honoraires si la situation l'exige, soit l'équipe demandera son avis au client avant tout acte supplémentaire, le client acceptant par avance les conséquences du retard dans les soins induit par cette nécessité d'acceptation progressive.

Nous rappelons à cette occasion que nos actes médicaux et chirurgicaux, nos médicaments et la majorité de nos produits sont soumis à la **TVA de 20%**.

Nous attirons l'attention sur les points suivants :

1. Un acte vétérinaire, quel qu'il soit, ne peut légalement être effectué qu'à la suite d'une consultation.

2. Les prix indiqués sont les prix unitaires. Une prestation contient généralement une association de plusieurs actes.

3. Un budget prévisionnel vous sera présenté lors de la consultation initiale.

14) Modalités de règlement

Les honoraires sont **payables comptants** en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu à son propriétaire.

De manière **exceptionnelle**, un paiement différé peut être accepté selon des modalités **convenues à l'avance** entre le vétérinaire et le client. Dans tous les cas, un montant équivalent à au moins la moitié des honoraires dus sera exigé en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu à son propriétaire.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'intervention coûteuse, 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 ou de certains médicaments non entamés et achetés dans notre clinique depuis moins d'un mois.

Lors de paiement différé, en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture, une pénalité égale à 1.5 fois le taux intérêt légal sera exigible (loi du 31/12/93) et une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sera appliquée (Loi n°2012-387 / article L. 441-6).

La Clinique vétérinaire Vet & Zen se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement par toute voie de droit.

15) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil de l'Ordre des Vétérinaires de la région Grand Est, BP 74140, 57040 METZ Cedex 01.

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

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 : <https://www.veterinaire.fr/mediateur-de-la-consommation.html>

16) RCP

MMA Gestion

24 rue de la Mairie

67300 SCHILTIGHEIM

Contrat A 145477028

17) Loi « informatique et libertés », secret professionnel :

La Clinique vétérinaire Vet & Zen 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. 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 ou de limitation du traitement de ces informations auprès de l'Établissement de soins vétérinaire.

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.

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 la Clinique vétérinaire Vet & Zen 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.

Étendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996). Aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

*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)