

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DU CABINET VÉTÉRINAIRE DE L'ARC 82 ROUTE NATIONALE 21560 ARC SUR TILLE

Les CGF sont consultables sur place à votre demande ou sur internet sur le site www.cabinetveterinairedeharc.com.
Les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont soumis aux présentes CGF.

1. PREAMBULE

Toute consultation dans notre clinique découle du libre choix, révisable à tout moment, du Client de s'adresser au Docteur Vétérinaire Anne-Cécile Wolf.

En dehors d'une obligation absolue de soins limitée au maintien des fonctions vitales du patient, notre engagement à vous servir découle lui aussi d'un choix personnel et libre, fondé sur notre passion pour les animaux et le désir de les soigner, avec votre entière collaboration.

La conjonction de ces deux choix dans un engagement mutuel, fonde la réalité de notre activité. Cet engagement privé est **premier**, il précède et lui subordonne l'ensemble des éventuelles contraintes réglementaires présentes et à venir.

Toute communication, tout acte effectué sur un patient ainsi que les achats réalisés dans notre clinique sont soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement, que le client déclare connaître et accepter.

2. APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS ET ESPÈCES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITÉES

Le cabinet vétérinaire de l'Arc est un cabinet vétérinaire médico-chirurgical conformément aux dispositions de l'arrêté du 13 mars 2015 (NOR AGRG1505004A) relatif aux établissements de soins vétérinaires à destination des carnivores domestiques (chiens, chats, furets) et des NAC (lapins, rongeurs, reptiles, oiseaux).

Il est situé au 82 route Nationale 21560 Arc sur Tille.

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

Le cabinet vétérinaire de l'Arc est ouvert du lundi au vendredi aux horaires suivants :

Lundi Mardi Vendredi : 9h-12h 14h-18h30

Mercredi 14h- 18h30

Jeudi 9h-12h 14h-16h

Il est ouvert certains samedi matin de 9h à 12h selon les semaines.

En raison du fait de la présence d'un seul docteur vétérinaire sur place il sera fermé 5 semaines par an pour congés ou de manière exceptionnelle pour raison personnelle (maladie, enfants malades...). Les dates de fermeture seront indiquées sur la page facebook du cabinet vétérinaire ou sur le répondeur téléphonique de celui ci ainsi que les établissements de soins vétérinaires à contacter en cas d'urgence.

Pour nous contacter : par téléphone : 03 80 39 81 46 ou par mail : veto.arc@gmail.com ou par facebook : <https://www.facebook.com/cabinetveterinairedeharc/>

Pour prendre rendez vous en ligne : www.planningveto.com

La clinique est un lieu **privé**, accessible pour partie et sous conditions, à sa seule clientèle.

4. PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire : Dr vétérinaire Anne-Cécile Wolf, DMV, inscrite à l'Ordre des Vétérinaires sous le n°20537.

Personnel non vétérinaire : Cindy Laborde, auxiliaire vétérinaire (échelon 3 au sens de la Convention Collective Nationale des Cabinets et Cliniques Vétérinaires n°3282).

5. PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ESV

Consultations de médecine générale : médecine interne, dermatologie, ophtalmologie...

Consultations de médecine préventive : prophylaxie (vaccins, antiparasitaires), conseils d'éducation, de nutrition. Identification par tatouage (dermographe Morin) ou pose d'une puce électronique (puce ThermoChip avec température corporelle).

Chirurgies de convenance : castration et ovariectomie de chiens, chats, lapins, cochons d'inde... pose d'implants sur les furets selon les dernières recommandations.

Chirurgie des tissus mous

Chirurgie orthopédique simple (amputations), les cas complexes nécessitant la pose de plaques et vis seront référés à un ESV compétent après accord du client.

Analyses biologiques :

- analyses de sang : biochimie et ionogramme sur VetScan[®], numération-formule sanguine sur VetABC[®] (réalisées à la Clinique Vétérinaire St Sauveur)
- analyses d'urine.
- examens microscopiques (microscope MOTIC BA310[®]) sur échantillons à frais.

Imagerie médicale : radiologie numérique (générateur Vetox[®] 110ST sur place et développement à la clinique vétérinaire St Sauveur sur numériseur Philips Eleva[®]) et échographie abdominale (Mindray[®] DP50).

Hospitalisation, avec perfusion, traitement et prévention de l'hypothermie (tapis chauffants et bouillottes).

Oxygénothérapie : concentrateur d'oxygène (DevilBiss[®] compact 525).

Anesthésie par injection selon divers protocoles, en fonction de la chirurgie et des conditions physiques du patient. Surveillance de l'anesthésie : oxymètre de pouls (surveillance de la fréquence cardiaque)

Dentisterie : détartrage ultrasonique, polissage dentaire et extractions dentaires

Délivrance de médicaments, conformément à la réglementation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

6. SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de l'établissement pendant les horaires d'ouverture et par caméra en dehors des horaires d'ouverture pour les animaux dans un état non critique, par visites régulières ou rapatriement de l'animal au domicile du vétérinaire pour une surveillance plus poussée pour les animaux dans un état critique. En cas d'impossibilité d'assurer cette surveillance dans des conditions optimales l'animal sera référé pour une hospitalisation dans un ESV avec du personnel présent H24 (Clinique Vétérinaire des Ducs de Bourgogne).

7. PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

En dehors des horaires d'ouverture ou pendant les fermetures pour congés, la permanence et continuité des soins est assurée en journée par la Clinique Vétérinaire St Sauveur (8 rue du Mal de Lattre de Tassigny, 21800 Chevigny Saint Sauveur, 03 80 46 36 31), en précisant bien venir de notre part, et de préférence avec le Dr Romain JACQUIOT (sauf pendant les vacances).

La nuit et le WE les urgences sont assurées par la Clinique Vétérinaire des Ducs de Bourgognes (11 ter rue Paul Langevin, 21300 Chenove, 03 80 516 316) avec laquelle un contrat de permanence de soins a été signé.

8. ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces traitées habituellement sont les chats, les chiens, les furets, les lapins et les rongeurs. Les espèces traitées occasionnellement sont les reptiles (tortues, serpents, lézards), les oiseaux de cage et de volière, les poules de compagnie.

Nous ne soignons **pas** les chevaux, ânes, poneys, chèvres naines, moutons, poules ou lapins d'élevage, en ce qui les concerne merci de vous adresser au Cabinet Vétérinaire des 3 frontières, 5 rue de Franche Comté, 21270 Pontailier sur Saône, 03 80 47 81 00 (établissement les soignant le plus proche) ou à la Clinique Vétérinaire Voltaire à Dijon (notamment pour les équidés).

En ce qui concerne les animaux de la faune sauvage trouvés blessés ou non, merci de vous adresser au centre de sauvegarde de la faune sauvage Athenas, 366 Chemin du Montceau, 39570 L'Étoile, [03 84 24 66 05](tel:0384246605), seuls habilités aux soins de ces espèces. Les premiers soins pourront éventuellement être réalisés en urgence dans la limite de nos compétences.

Des conseils concernant le transport et l'hébergement provisoire des animaux sont prodigués sur leur site internet <https://www.athenas.fr/>

Nous vous rappelons par ailleurs que la détention d'animaux sauvages de la faune française est interdite. (voir Code de l'Environnement, articles L413-1 et suivants)

9. CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes courants sont affichés en salle d'attente, pour toute autre demande une simple demande de tarif par téléphone ou à l'accueil est réalisable.

Les honoraires de la profession vétérinaire sont libres.

L'activité de soins et de vente vétérinaires est assujettie à la TVA à 20%. Cela signifie que pour 100 euros (hors taxes) demandés pour nos prestations, nous sommes contraints par la Loi de percevoir auprès du Client et de reverser à l'Etat 20 euros supplémentaires... (Pour mémoire, les médecins ne sont pas soumis à la TVA)

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales, ainsi que des médicaments et fournitures diverses délivrés, il donnera lieu à la production d'une facture détaillée, conformément à la législation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux et chirurgicaux rend difficile leur référencement, voire même impossible leur chiffrage exact. Dans ce cas, un devis écrit incluant des paliers financiers sera remis au client, chaque dépassement de palier devant donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

Tout devis écrit nécessite préalablement l'examen médical de l'animal et présente une validité limitée dans le temps, généralement de 3 mois, mais pouvant être plus courte en fonction de l'évolution prévisible de la situation concernée. ***TOUTE AUTRE INFORMATION TARIFAIRE, NOTAMMENT PAR VOIE TÉLÉPHONIQUE OU ÉLECTRONIQUE, N'EST QU'INDICATIVE ET NON-CONTRACTUELLE.***

10. LITIGES

En cas de litige non résolvable par discussion avec le personnel du cabinet, merci de contacter le Conseil Régional de l'Ordre de Bourgogne : Parc Tertiaire des grands Crus, 60F Avenue du 14 Juillet, 21300 Chenôve, [03 80 43 94 09](tel:0380439409)

En cas de litige relevant du Code de la Consommation, le Client peut s'adresser au Médiateur de la Consommation, en suivant le lien suivant : <https://www.veterinaire.fr/mediateur-de-la-consommation.html>.

(Attention cette procédure ne concerne que les clients particuliers et non les professionnels).

11. RESPONSABILITÉ CIVILE ET PROFESSIONNELLE

Nous sommes assurés auprès de la MACSF - 10 cours du Triangle de l'Arche TSA 40100 92919 La Défense Cedex

12. LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS », RGPD, SECRET PROFESSIONNEL

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 Docteur vétérinaire Anne-Cécile Wolf.

Conformément au règlement européen n° 2016/679 du 27/04/2016, entré en vigueur le 25/05/2018 et dénommé « règlement général sur la protection des données personnelles » (ou RGPD), nous tenons à jour les fichiers de traitement des données personnelles de nos clients et de notre personnel. Nous demandons systématiquement au client, et à chaque occurrence, l'autorisation (révisable à tout moment, sur simple demande) de communiquer avec lui, par le canal disponible qu'il agrée (courrier postal, courriel ou textos). Cette communication est volontairement limitée à l'envoi de documents à caractère médical, de factures ou d'avis de rappel (vaccination, contraception, contrôles ou analyses périodiques, etc.) et ne comporte aucun message de nature commerciale ou promotionnelle.

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.

13. RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

La vie animale est régie par ses propres lois, avec ses aléas. Le vétérinaire intervient sur ces processus naturels dans le but de soigner et si possible de guérir l'animal blessé ou malade, *SELON UN PRINCIPE D'OBLIGATION DE MOYENS ET NON DE RÉSULTATS*; l'objectif minimum (et moralement contraignant pour tous, personnel soignant ET propriétaire) étant d'apporter au patient une autonomie et un confort de vie satisfaisants, dans un équilibre vital naturel.

Tout traitement ou acte comporte un risque thérapeutique potentiel. Cette réalité objective fera l'objet d'une information verbale, dans le cadre de la pratique courante.

Pour des actes délicats ou mettant en jeu la vie du patient, une information écrite pourra vous être présentée sous la forme d'un contrat de soins .

Une anesthésie ou tranquilisation est parfois nécessaire pour la réalisation d'examens complémentaires dans les meilleures conditions (radiographie, prise de sang). En cas de refus du propriétaire le vétérinaire se réserve le droit de refuser de réaliser cet examen.

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant entraîner une blessure de ce dernier, du personnel soignant ou du client. En ce cas, nous informerons ce dernier de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité.

L'examen du patient ne sera effectué qu'après acceptation par le client de la méthode de contention proposée.

Le Client déclare accepter les risques thérapeutiques, et le cas échéant, avoir pris connaissance des conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

14. 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.

15. LIMITES DE COMPÉTENCES ET DE DISPONIBILITÉ

Comme toute science et technologie, la médecine vétérinaire progresse continuellement, selon deux axes : une variété croissante d'espèces traitées (invertébrés, poissons, amphibiens, reptiles, mammifères, oiseaux) et des disciplines médicales multiples se complexifiant de jour en jour.

En conséquence, il n'est plus guère possible, au vu du matériel et des connaissances nécessaires, de prétendre pouvoir tout soigner personnellement. Dès lors, nous nous engageons à passer la main et à vous diriger vers des confrères plus qualifiés en cas de nécessité.

Il sera procédé de même en cas d'indisponibilité à vous recevoir.

16. RELATIONS AVEC LES ELEVEURS

Depuis le 1^{er} janvier 2016, la Loi considère comme éleveur tout détenteur d'une portée de chiots ou de chatons.

En dehors des situations d'urgence mentionnées à l'**article 1**, les soins ponctuels seront donnés aux conditions du tarif mentionné à l'**article 9**, et subordonnés à la communication préalable du n° SIREN (ou SIRET) exigé par la réglementation (ou du n° de dossier délivré par les livres officiels des animaux de pure race reconnus par le Ministère de l'Agriculture, dans les conditions prévues par la Loi) et seront payés au comptant par carte bancaire ou en espèces.

Les soins réguliers ou récurrents feront préalablement l'objet d'un contrat de prestations vétérinaires, à des conditions tarifaires spécifiques. Néanmoins, le règlement des honoraires seront en ce cas également payés au comptant, par carte bancaire ou en espèces.

17. DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, le client a le choix, quand la réglementation le permet, d'emporter le corps, charge à lui de s'en occuper dans le respect de la législation en vigueur, ou de nous le confier.

Dans le deuxième cas, nous vous proposons, par l'entremise de la compagnie d'incinération Incinérés[®] de Cheigny Saint Sauveur (03 80 46 81 33), la crémation collective ou individuelle (avec récupération des cendres possible) du corps.

Toute demande de crémation fera l'objet d'une convention écrite, signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge de ce dernier ainsi que des frais de prise en charge du corps (maintien en chambre froide) par le cabinet vétérinaire.

18. ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans la clinique à la condition expresse d'être muselés et parfaitement maîtrisés par une personne majeure.

19. ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La gestion des animaux en état de divagation sur la voie publique est de la responsabilité du maire de la commune concernée (voir **Code Rural, article L211-21 et suivants**).

En l'absence de conventions avec les communes, nous ne sommes pas habilités à héberger les animaux errants et vous invitons à vous adresser aux mairies et polices municipales du lieu.

A défaut, veuillez téléphoner à la fourrière départementale à la SPA des Cailloux (5 rue Django Reinhardt, 21000 DIJON, 03 80 66 30 17)

Exceptionnellement dans le cas d'un animal identifié dont le propriétaire est joignable immédiatement l'animal pourra être hébergé le temps que celui ci vienne le récupérer (½ journée maximum) uniquement si le cabinet dispose d'un box libre.

20. MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables au comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au Client, par carte bancaire ou en espèces. Les chèques de nouveaux clients d'un montant supérieur à 100€ seront refusés.

Aucun escompte n'est pratiqué pour paiement anticipé.

De manière exceptionnelle, un paiement fractionné et différé pourra être accepté, selon des modalités convenues au cas par cas entre le Vétérinaire et le Client.

Un acompte pourra être demandé, notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée ou pour une chirurgie lourde.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés, en bon état de présentation et de conservation et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

En cas d'honoraires impayés, des pénalités de retard de 0,90 % par mois de retard seront appliquées, majorées d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour les clients professionnels.

Le Vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

21. VERSION ET RÉVISION DES PRÉSENTES CGF

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement sont révisables à tout moment, à l'initiative du Docteur-Vétérinaire Anne-Cécile WOLF, notamment en fonction de l'évolution de la législation en vigueur.

Est en vigueur actuellement la présente version n° 12-2018, qui annule et remplace les versions antérieures.

A Arc sur Tille, le 11/12/2018

Dr Vétérinaire Anne-Cécile Wolf