

# **CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE PASSIONVET**

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables sur le tableau en salle d'attente ou sur notre site internet : [www.passionvet.fr](http://www.passionvet.fr), elles peuvent également vous être remises sous un format papier à la clinique sur simple demande.

« Tout acte effectué dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement. »

## **Appellation de l'Établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées**

La clinique vétérinaire PassionVet répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires pour animaux de compagnie. Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats).

La clinique vétérinaire PassionVet répond aux obligations telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponible à l'adresse suivante : [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).

Clinique vétérinaire Passionvet  
ZAC du val de l'Orne  
54800 CONFLANS EN JARNISY  
Tel : 03-82-33-56-45  
Courriel : [passionvet.conflans@gmail.com](mailto:passionvet.conflans@gmail.com)  
Tél urgences : clinique vétérinaire Alvetia 03-82-88-26-66  
Site : [www.passionvet.fr](http://www.passionvet.fr)

## **Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil des patients**

La clinique vétérinaire PassionVet est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 09h00 à 12h00.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous.

Aux heures de fermeture de la clinique vétérinaire PassionVet une convention a été passée avec le service d'urgence de la clinique vétérinaire Alvetia de Thionville joignable au 03-82-88-26-66, ces consignes sont disponibles sur notre répondeur lorsque nous sommes fermés.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité du vétérinaire.

La clinique vétérinaire PassionVet est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, la clinique vétérinaire PassionVet est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la clinique vétérinaire PassionVet se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- est en défaut de paiement
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

## **Personnel affecté aux soins des patients**

Personnel vétérinaire : PITEUX Julien Docteur vétérinaire n°23064, diplômé de l'ENV d'Alfort et de la faculté de médecine de Créteil, diplômé d'études d'ophtalmologie d'Alfort, Diplômé universitaire de microchirurgie ophtalmique de l'Hôtel Dieu de Paris.

Personnel non vétérinaire : DOMINIANNI Amandine, ASV échelon 3 et THIRION Cathérine ASV échelon 5

Lors de ses absences, le Docteur vétérinaire PITEUX Julien sera parfois remplacé par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

## **Prestations effectuées au sein de la clinique vétérinaire PassionVet**

- Consultation de médecine générale
- Consultations référées en Ophtalmologie
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par puce électronique des animaux de compagnie
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire
- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales abdominales
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, cultures...)
- Examens complémentaires : radiographies argentiques

D'autres analyses et examens complémentaires sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés et établissements de soins vétérinaires locaux et nationaux.

## **Surveillance des patients hospitalisés**

En dehors des heures d'ouverture la clinique vétérinaire PassionVet, les animaux hospitalisés sont surveillés de façon discontinue ou continue en fonction de la nécessité de cette surveillance. Les animaux sont visités au moins 2 fois pendant la soirée et autant que de besoin (sauf lorsque la clinique vétérinaire PassionVet est confiée à un remplaçant).

## **Permanence et Continuité des soins**

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

- Clinique vétérinaire Alvetia situé au 149 route de Guenrange à Thionville et joignable au 03-82-88-26-66

## **Espèces traitées**

« L'ensemble des espèces animales de compagnie (chiens, chats et certains NACs) est pris en charge par la clinique vétérinaire PassionVet. »

## **Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client**

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont la clinique vétérinaire PassionVet informera le client. Cette information se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins peut être signé pour certaines prises en charge.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. La clinique vétérinaire PassionVet informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, 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.

## **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 Esthima la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client.

## **Modalités d'admission des animaux**

Les chats doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie.

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin.

## **Modalités d'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.

## **Modalités d'admission des animaux errants**

La clinique vétérinaire PassionVet ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime. En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux de la commune où l'animal a été trouvé.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage joignable au 09-70-57-30-30

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire.

## **Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie**

La clinique vétérinaire PassionVet est autorisée, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, la clinique vétérinaire PassionVet est autorisée à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.

Les produits vendus et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Fonctionnement du catalogue en ligne : le catalogue en ligne de la clinique vétérinaire PassionVet permet d'avoir accès à l'ensemble de produits disponibles auprès de notre centrale d'achat. Les produits peuvent être commandés via le site [www.placedesvetos.fr](http://www.placedesvetos.fr) ou directement à la clinique vétérinaire PassionVet. Les produits seront ensuite disponibles à la clinique. Le règlement se fera au moment du retrait des produits.

## **Conditions tarifaires, chiffrages et devis**

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente.

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous établir un chiffrage pour tout acte.

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcoût, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient.

## **Modalités de règlement**

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Un acompte pourra être demandé notamment 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 non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiements sous la forme de paiements échelonnés (en trois fois maximum, sur trois mois successifs).

En cas de non-paiement des honoraires, la clinique vétérinaire PassionVet appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € prévue à l'article L441-6 du code de commerce ; sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Briey.

## **Communication**

La clinique vétérinaire PassionVet dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : [www.passionvet.fr](http://www.passionvet.fr)

## **Accessibilité**

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la clinique vétérinaire PassionVet à jour.

## **Déontologie**

En cas de différend déontologique, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de la région Grand Est peut être sollicité.

Adresse : CRO du Grand Est, BP 74140, 57040 Metz Cedex 01.

## **Litige**

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à la clinique vétérinaire PassionVet ZAC du val de l'Orne 54800 Conflans en Jarnisy.

En cas de contestation des solutions proposées, le médiateur de la consommation peut être saisi à l'adresse suivante :

<https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/le-mediateur-de-la-consommation.html>

## **Assurance responsabilité civile professionnelle**

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire PassionVet possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de Generali France.

## **Politique de confidentialité**

La clinique vétérinaire PassionVet 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.

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.

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. Seuls les membres du personnel de la clinique vétérinaire PassionVet 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 effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr PITEUX Julien.

\*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)

Conditions générales de fonctionnement validées le 1<sup>er</sup> Octobre 2017.