

**Conditions générales de fonctionnement de la
Clinique Vétérinaire de la Paix
344 Bd de la Paix 64000 Pau**

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante www.cliniquedelapaix.fr.

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

1) Appellation de l'établissement de soins : Clinique Vétérinaire pour animaux de compagnie

Notre établissement de soins est classé «clinique vétérinaire pour animaux de compagnie» conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires.

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

La clinique est ouverte au public du lundi au samedi de 8h00 à 12h30 et de 14h00 à 19h00 (18h00 le samedi).

Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 19h (18h le samedi)

3) Personnel affecté aux soins des animaux

Dr vétérinaire Mahé Vincent, vétérinaire associé, N° ordinal 11680

CES de dermatologie, CES d'ophtalmologie, CEAV de médecine interne

Dr vétérinaire Massal Nicolas, vétérinaire associé, N° ordinal 5488

Vétérinaire Comportementaliste

Dr vétérinaire Ormand Pierre-Henri, vétérinaire associé, N° ordinal 21175

CES d'ophtalmologie

Dr vétérinaire Hoeksema Pauline, N° ordinal 21175

CEAV de médecine interne

Dr vétérinaire Oliván Maria, N° ordinal 30520

Dr Vétérinaire Ladeux Ines, N° ordinal 38945

Dr vétérinaire Bauer Lucas, N° ordinal 42516

Mesdames Trepier Elodie, Lacoste Elodie, Dominot Alice Auxiliaires spécialisées vétérinaires niveau 5

Mesdames Bohuon Hélène, Chiltz Pénélope, Pontet Laura Auxiliaire spécialisée vétérinaire niveau 4

Madame Martinot Karine, Auxiliaire spécialisée vétérinaire niveau 3

Madame Fréville Margot, Auxiliaire spécialisée vétérinaire en apprentissage

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Analyses biochimiques et cellulaires, effectuées par nos soins sur du matériel Idexx
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie ophtalmologique

Anesthésies générales selon des protocoles actualisés régulièrement.

La clinique dispose de 3 appareils d'anesthésie gazeuse assurant la ventilation assistée en relais si nécessaire.

Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie-capnographie et électrocardiogramme permanent

- Imagerie médicale : radiographie numérique, échographie, endoscopie
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques
- Réalisation de chimiothérapies selon les protocoles en vigueur

5) Surveillance des animaux hospitalisés

La surveillance des animaux hospitalisés est effectuée toute la journée par le personnel présent en continu dans la clinique.

Des visites régulières sont effectuées la nuit, associées à une surveillance vidéo.

6) Permanence et continuité des soins

Nous assurons nous-même la continuité des soins : en dehors des horaires d'ouverture de la clinique, un des vétérinaires de l'équipe est d'astreinte, son numéro de téléphone est indiqué par un répondeur téléphonique au numéro usuel de la clinique : 05 59 62 30 52.

7) Espèces traitées

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

- Chiens
- Chats

- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Oiseaux

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 rentes.

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.

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 Incinériss, La Compagnie des Vétérinaires, www.incineris.fr. La crémation collective ou individuelle du corps. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le Client.

Les frais de crémation 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. Les mesures applicables dans nos locaux sont décidées par le Vétérinaire au cas par cas.

12) Admission des animaux errants

L'admission des animaux errants a fait l'objet d'un contrat avec la municipalité de Pau et l'agglomération Pau Pyrénées. La mairie de Pau doit préalablement être contactée, ce sont les services de fourrière qui décident de la destination de l'animal.

Cependant nous accueillons tout animal ayant besoin de soins. Nous prodiguons dans ce cas tous les soins nécessaires à la survie et au soulagement de la souffrance de l'animal, puis nous appliquons les opérations conventionnelles pour orienter l'animal au mieux de ses intérêts et de ceux de son propriétaire éventuel.

13) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente.

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 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 du patient 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.

Un paiement en 3 ou 4 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois ½ le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

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

15) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique le Client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre de Nouvelle Aquitaine, 40 rue de Belfort 33000 Bordeaux, 05 56 24 56 93, cro.nouvelle-aquitaine@ordre.veterinaire.fr

16) RCP

Groupe Pasteur Mutualité.

17) Loi «Informatique et libertés», 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 de la Clinique Vétérinaire de la Paix.

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) 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 en allant sur ce site internet : <https://www.mediateur-consommation-veterinaire.fr/> .

Date et signature :