

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

### DE LA CLINIQUE VETERINAIRE SANTER'VET

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables à l'accueil de la clinique et sur le site de l'établissement :

<https://www.cliniquesantervet.fr>.

Tous les actes effectués au sein notre établissement de soin sont soumis aux présentes CGF que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

### APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soin de Roye est classé clinique vétérinaire, celui de Montdidier est classé cabinet vétérinaire, 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.

Site de Roye :

Adresse : 21 bis Avenue Jean Jaurès à Roye (80700)

Tel : 03 22 87 62 00

Site de Montdidier :

Adresse : 1Bd du Général Debeney à Montdidier (80500)

Tel : 03 22 78 04 18

Courriel : [clinique@santervet.fr](mailto:clinique@santervet.fr)

N° Siret site de Roye : 90848178100072

N° Siret site de Montdidier : 90848178100064

N° TVA : FR77908481781

### SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire SANTER'VET est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattachés à la SAS DES VETERINAIRES GRAND NORD 1, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La SAS DES VETERINAIRES GRAND NORD 1 est enregistrée sous le N°908 481 781 au registre du Commerce et des sociétés de Versailles.

#### HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

Nos établissements sont habituellement ouverts :

Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 19h

Le samedi de 8h à 12h.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

Durant les heures de fermeture, les clients sont invités à appeler le 03 22 87 62 00, notre répondeur vous donnera la marche à suivre.

#### PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

Dr BRIOT CLERET Delphine N° Ordre 24760– Ecole Vétérinaire de Liège (Belgique)

Dr MANFRONI François N° Ordre 10944 – Ecole vétérinaire de Lyon Vet Agro Sup

Dr TRIBALAT Jean-Charles N° Ordre 4681– Ecole Vétérinaire de Maisons-Alfort

Personnel non vétérinaire : Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire (ASV) et Auxiliaires vétérinaires

- CARREEL Angélique, ASV échelon 3
- PLATERIER Faustine, ASV échelon 3
- VATIN Véronique, ASV échelon 3
- CORROYER Sandrine, ASV échelon 2
- LEDUC Emely-Betty, ASV échelon 5
- COURTEIX Evan, ASV échelon 3
- PIERSON Anaëlle, apprenti ASV

#### PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Les locaux dans leur conception et agencement sont conformes aux réglementations en vigueur notamment en ce qui concerne la réception, le stockage des médicaments et l'élimination des déchets de soins.

Les structures sont nettoyées quotidiennement par une assistante. En complément, tout est mis en œuvre par le personnel de soin vétérinaire pour maintenir les locaux propres et désinfectés avec des produits adaptés.

#### PRESTATIONS REALISEES :

Consultations de médecine générale.

Chirurgie de convenance, chirurgie gynécologique, chirurgie des tissus mous et certaines chirurgies d'osseuse sur le site de Roye.

#### Échocardiographies

Échographies abdominale et cardiaque de base sur le site de Roye. Si besoin, Échographiste extérieur, venant sur RDV à la clinique.

Suivi de reproduction canine (tests progestérone, insémination, échographie, radiographie, césarienne si besoin) sur le site de Roye.

Radiographie numérique (La zone de radiologie héberge le générateur numérique de rayons X de la Clinique vétérinaire) sur le site de Roye. Elle est conforme à la réglementation relative à la radioprotection.

La plupart des analyses sanguines sont réalisées à la clinique tel que les bilans biochimiques, ionogrammes, numération et formule sanguine, test de coagulation, test FIV FELV, test parvovirose, giardiose..

Le cas échéant les analyses sont envoyées à un laboratoire extérieur en accord avec le client.

Anesthésie générale. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de la race, des antécédents médicaux et de l'âge de l'animal.

Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

Vente de produits d'hygiène, d'accessoires, d'aliments diététiques et physiologiques.

#### SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Le personnel n'est pas présent sur site 24h/24H. En dehors des horaires d'ouverture le personnel assure une surveillance régulière mais non continue des animaux hospitalisés.

Vous pouvez rendre visite à votre compagnon pendant les heures d'ouverture si cela ne perturbe pas le fonctionnement de l'établissement. Les visites ne sont pas permises en dehors des horaires d'ouverture.

Le local d'hospitalisation répond aux exigences de l'arrêté, il dispose de son propre point d'eau.

### PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Afin d'assurer en dehors de nos horaires d'ouverture le suivi des animaux de notre clientèle, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec un centre de régulation téléphonique (Alvetis) qui pourra répondre à vos questions et vous orienter si nécessaire vers la clinique Vet'Hauts-de-France à Henin-Beaumont 802 Boulevard Fernand Darchicourt 62110 Hénin-Beaumont.

### ESPECES TRAITEES

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

X Chiens

X Chats

X Furets

X Rongeurs

X Lagomorphes

X NAC

Il peut arriver qu'il faille orienter le client vers un autre établissement de soins plus à même de soigner une espèce ou un type d'animal pour laquelle nous n'avons pas la compétence, le matériel ou la responsabilité civile professionnelle (RCP) nécessaire.

### CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT

Les tarifs des actes courants sont affichés dans notre salle d'attente et des devis sont proposés aux clients en fonction des actes et interventions à réaliser.

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.

Le prix des interventions chirurgicales se décomposent de la façon suivante : consultation + anesthésie + intervention + gestion de la douleur +/- médicaments.

Un devis personnalisé peut vous être donné sur simple demande.

Tout devis signé engage le propriétaire à un règlement de la facture lors de la restitution de son animal.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours ou lors de soins de longue durée. Les médicaments même non entamés ne peuvent être repris. Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois

La clinique engagera une procédure en cas de non-paiement des honoraires dus.

Aucune remise pour les associations de protection animale ou refuge n'est accordée.

Les modes de règlement acceptés sont : les cartes bancaires, les chèques, les espèces et les virements bancaires.

Rendez-vous non honorés (No-show)

Tout rendez-vous pris auprès de la clinique constitue un engagement de la part du client.

En cas d'empêchement, il est demandé au client d'annuler ou de reporter son rendez-vous au moins 12h à l'avance.

À défaut d'annulation dans ce délai, ou en cas d'absence au rendez-vous sans information préalable, la clinique se réserve le droit de facturer des frais de rendez-vous non honoré.

Ces frais seront facturés à la personne ayant pris le rendez-vous, indépendamment de la présence ou non de l'animal lors du rendez-vous initialement prévu.

La prise de rendez-vous vaut acceptation des présentes conditions.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires des hauts de France, 6 boulevard de Belfort CS 73902, 80039 AMIENS Cedex 1, 03.22.72.66.74, cro.hdf@ordre.veterinaire.fr

En lien, les règles professionnelles applicables : La réglementation professionnelle | L'Ordre national des vétérinaires ([www.veterinaire.fr](http://www.veterinaire.fr))

## RCP

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de Vetooptim 39 avenue Gambetta 75020 Paris

## MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire non professionnel et tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse internet suivante : [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr) ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

## SECRET PROFESSIONNEL, LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES » - RGPD

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.

La clinique ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des services requis par la personne.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression, de limitation des données le concernant auprès des Docteurs Tribalat, Manfroni et Briot.

En cas d'insatisfaction vis-à-vis de la réponse apportée à votre demande, vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, pour la France il s'agit de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Pour plus d'information sur ce sujet : Adresser une plainte à la CNIL | CNIL.

Vous pouvez introduire cette demande :

Par courrier à l'adresse : Commission nationale de l'informatique et des libertés

Service des plaintes

3 Place de Fontenoy

TSA 80715

75334 PARIS CEDEX 07

En ligne : [Plaintes en ligne | CNIL](#)

#### RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte 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.

#### CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières 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 contentement éclairé.

#### DECES 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 Animacare, l'incinération collective ou individuelle du corps. Si le client le souhaite, il peut assister à la crémation. Il doit le spécifier lors de la demande d'incinération. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le Client.

Les frais d'incinération sont à la charge du Client

Pour plus d'information sur les services proposés par la société de crémation :  
Crématorium pour animaux à Beauvois-en-Cambrésis (Nord - 59) | Esthima

#### ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de premières et deuxièmes catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

#### ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants sont sous la responsabilité de la mairie de la commune où ils ont été retrouvés. La clinique n'accepte pas de recueillir ces animaux errants.

Le personnel de la clinique peut vous aider à vérifier si l'animal est identifié mais ne peut en aucun cas communiquer à un tiers les coordonnées du propriétaire.

#### ACCESSIBILITE

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la Clinique Vétérinaire Santer'Vet est consultable à l'accueil sous sa forme papier.